



УНИВЕРЗИТЕТ “ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ”- ШТИП
ПРАВЕН ФАКУЛТЕТ

ОРЦЕ ТОДОРОВСКИ

**КОМУНИКОЛОШКИ АСПЕКТИ НА РАБОТАТА
ВО ДРЖАВНИТЕ ИНСТИТУЦИИ НА
РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА**

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

Штип, 2012

Комисија за оценка и одбрана

Претседател:

Доц. д-р Сузана Џамтоска-Здравковска

Ментор:

Проф. д-р Стеван Алексоски

Член:

Доц. д-р Андон Махојшев

ПОСВЕТЕНО на МОЈАТА МАЈКА

А П С Т Р А К Т

***Најлесниот начин на решавање
на работите е разговорот.
Во секој случај,
пронајдете го и остварете го вистинскиот...***

***The easiest way to solve things
is a conversation.
In any case, find and make the right ...***

Самиот термин организација сам по себе подразбира систематизација на самата организација којашто се состои од формалното подредување на нештата, а секако и на суштинското. Секој член на организацијата раководејќи се од нејзините принципи треба да го сосредоточи своето однесување во насока на остварување на целите. Така, правилниот начин на размена на информации и правилното остварување на комуницирањето се водечки елемент во функционирањето на една институција која, пак, од своја страна, работи како сервис на граѓаните.

The term organization itself means systematization of the organization which consists the formal sort of things, and, of course, the essential one. Each member of the organization who is led by the principle of the same should subordinate its behavior in order to realize the targets. Thus, the right way for exchanging of the information and the right realization of the communication are the leading element of the functioning of the institution which main activity is to be a service of the citizens.

КРАТКА СОДРЖИНА:

Апстракт	3
Кратка содржина	4
Вовед	6
ГЛАВА 1	8
1. Комуникацијата како составен дел од јавната администрација	8
1.1. Општи излагања за комуникацијата	8
1.2. Општи излагања за информацијата	16
ГЛАВА 2	19
2. Системски комуникациски теории	19
2.1. Системски развоен модел	19
2.2. Автономност на информациско-комуникацискиот потсистем	23
ГЛАВА 3	31
3. Органи на државната управа	31
3.1.1. Општо за органите на државната управа, положба, основни начела, надзор	31
3.1.2. Видови органи на државната управа	35
3.2. Комуникациската мрежа во организацијата	39
3.3. Уредувањето на внатрешната комуникација во органите на државната управа	41
3.4. Раководење со органите на државната управа и нивните меѓусебни односи	43
ГЛАВА 4	45
4. Форми и облици на комуникацијата	45
4.1. Интерна и екстерна комуникација	46
4.2. Вертикална и хоризонтална комуникација	48
4.3. Вербална и невербална комуникација	50
4.4. Формална и неформална комуникација	52
ГЛАВА 5	54
5. Комуницирање со органите на државната управа	54
5.1. Принцип на отвореност и транспарентност	54
5.2. Слободен пристап до информации од јавен карактер во органите на државната управа	55

5.3. Закон за слободен пристап до информации од јавен карактер	57
5.4. Пристап до информации од јавен карактер во практиката	58
ГЛАВА 6	61
6. Проблемска рамка на истражувањето	61
6.1. Предмет и цели на истражувањето	62
6.2. Очекувани резултати од истражувањето	64
6.3. Методологија на извршеното истражување	66
ГЛАВА 7	72
7. Емпириски сознанија	72
7.1. Вовед во анализата на резултатите според предметот на истражувањето	72
7.1.1. Опис и анализа на тестот за определување на најчестиот модалитет на учење што го претпочитаат службениците	73
7.1.1.1. Сетилно-кинестетички модалитет	74
7.1.1.2. Аудитивен модалитет	74
7.1.1.3. Визуелен модалитет	75
7.2. Опис на анализата и на предметот на истражување од тестот за испитување на екстравертниот и на интровертниот тип личности	75
7.3. Анализа на резултатите од експерименталниот дел	80
7.3.1. Тест за испитување на екстравертно-интровертниот тип личности на вработените во двете министерства	83
7.3.2. Тест за определување на успешноста во праќањето пораки	86
ГЛАВА 8	89
8. Анализа и интерпретација на добиените резултати од истражувањето	89
8.1. Комуникативноста и типот на личноста на службеникот	89
Заклучок	97
Користена литература	99

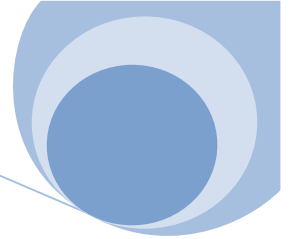
ВОВЕД:

Поради тоа што сум сведок на целосниот процес на имплементација на нови законски одредби за зголемување на ефикасноста на администрацијата во насока на подобрување на задоволството кај граѓанинот, недвосмислено се решив за обработка на тема од областа на комуникацијата. Комуницирањето сфатено како процес којшто во последно време станува актуелно решение на одредени проблеми како во организацијата, како што е семејството, така и во други форми на организирање, како што се бизнис-заедницата и државните органи, е суплемент на посакуваниот успех и остварување на посакуваните таргети.

Науката за комуникациските односи меѓу луѓето се нарекува уште и комуникологија, млада научна дисциплина која (како наука за општото и за човечките односи) дури во минатиот век се нарекува со ова име, име коешто денес вообичаено се користи. Начинот на комуницирање отсекогаш претставувал вештина што може да се научи и да се увежба, да се усоврши. Вештината на комуницирање претставува активност на духот која се менува со текот на времето и искуството. Меѓутоа, бидејќи една од основните задачи на комуникацијата е да набљудува и да ги изучува општото, начинот на реализација на врските меѓу луѓето, односот спрема луѓето, околината и сл., слободно може да се каже дека таа е стара колку и човечкиот род. На пример, ораторството, реториката, граматиката, филозофијата, психологијата, лингвистиката и сл. трансформираат, преобликуваат. Комуникацијата е вткаена во сите стопански гранки, а особено доаѓа до израз во државните институции. Посебно е значајна во изучувањето на службената дипломатија. Комуникацијата е перманентен процес кој подразбира праќање и прием на информации, усна и писмена компонента во општењето, со основна цел размена на идеи.

Разните видови (типови комуникација) што ќе ги обработам и во мојот труд, (подолу), се само одговор на потребата и на зголемениот интензитет на комуницирање. Конкретно, посебно внимание ќе им посветам на комуницирањето, односите и на потребите што произлегуваат од работата на државните органи како во рамките на самиот државен орган така и на односите на вработените со граѓаните во текот на процесот на давање соодветни услуги.

За да биде целосно моето елаборирање на оваа проблематика, покрај теоретскиот дел, ќе презентирам и дел посветен на истражување во кое ќе бидат опфатени два државни органа, спроведена анкета, поставени очекувани резултати, како и обработка на реалните резултати од анкетата. Со наведување на определени предлог-насоки коишто би ги отстраниле идентификуваните пропусти во комуницирањето, ќе се заокружи излагањето во однос на погоренаведената тема, со што искрено се надевам дека целосното излагање на теоријата и на практичниот дел ќе биде интересно за восприемање од читателите на кое било ниво со цел подобрување на комуницирањето и поголем успех во ефикасната работа на државните органи воопшто.



Глава 1

1. Комуникацијата како составен дел од јавната администрација

1.1 Општи излагања за комуникацијата

Комуникацијата е основна човечка способност која се развила уште во дамнешни времиња.

Комуникација (општење) е процес на размена на знаци; меѓусебно дејствување со знаци и симболи.

Бидејќи е јазикот систем од знаци, комуникацијата претставува размена на знаци. Иако може упростено да се комуницира и без употреба на вербален јазик, сепак мораме да размениме некакви знаци.

Информацијата во најопшта смисла подразбира информација разменета или пренесена меѓу конечен број корисници, но притоа не вклучувајќи какви било информации пренесени како дел од радиодифузен сервис по пат на мрежа за електронска комуникација, освен кога информацијата може да се поврзе со јасно препознатлив претплатник или корисник кој ги добива ваквите информации.



Кога се зборува за комуникацијата, не станува збор само за вербална туку и за невербална комуникација. Невербалната комуникација најчесто е изразена меѓу луѓе коишто се познаваат подолго време, и често станува збор за некоја мимика, кревање раменици, упатување поглед за личноста на која ѝ е наменета да разбере што сакаме да кажеме. Но, исто така, невербалната комуникација функционира добро и на работното место бидејќи многу информации добиваме од луѓето доколку ги погледнеме.

По држењето на телото на личноста на која сакаме да ѝ соопштиме нешто можеме да сфатиме дали е соодветно време да ѝ го соопштиме тоа за коешто сме барале средба или не е вистинското време. Секогаш мора да бидеме јасни во нашата комуникација, без разлика дали е вербална или невербална, за да не пренесеме погрешна информација до примачот. Не можеме да го вратиме зборот што е кажан, ниту пак можеме да се премислиме кога правиме гестикулација која не е соодветна на вербалната комуникација. Секако, подоцна може да се даде поконкретно објаснување за тоа што сте сакале да кажете, но постојат ситуации каде што дополнителните објаснувања или пак промената на изјавата ја немаат истата сила како што е претходно кажаното.

Испраќачот, пред сè, мора да знае што сака да соопшти и на кој начин сака да го направи тоа, за пораката да ја испрати на јасен и директен начин. Доколку некому сакаме да соопштиме дека сме, на пример, лути за нешто, тоа нема да го соопштиме со насмевка на лицето и олабавено држење на телото, туку ќе имаме круто држење и намуртено лице.

Доколку, пак, сакаме да пренесеме информација дека сме задоволни од нешто, тоа ќе го направиме со насмевка на лицето, а положбата на телото ќе биде отворена и опуштена. Секогаш кога сакаме да пренесеме информација, таа треба да биде јасно дефинирана за личноста на која ѝ е испратена да ја сфати правилно, за и повратната информација да биде позитивна или пак таа што ја очекуваме. Кога сакаме да му соопштиме на колегата да дојде на важен состанок, во тој случај нема да мавтаме со рацете за да ја пренесеме саканата информација.

Целосната информација треба да биде таква што на вербален начин ќе му дадеме до знаење што ќе се случува, со евентуално укажување во кој правец

ќе се одржи состанокот. Успехот во комуникацијата се должи и на одредени филтри, како што е нашата моментална емотивна состојба, зашто кога сме лути или уплашени, нема да имаме доволно трпение да укажеме на толеранцијата што е потребна, па пораката која, иако не сме сакале, ќе се соопшти поинаку.

Поради позицијата во која се наоѓаме, на пример, ако стоиме далеку од личноста, постои шанса да не слушнеме што ни зборуваат, но секако и преблиското стоење до примателот на информацијата ќе се сфати за погрешен став кон преносот на информацијата. Освен содржината на пораката што ја испраќаме, важен е и начинот на кој говориме, тука се мисли на бојата и на тонот на гласот, мимиката на лицето и говорот на телото. Со еден збор, вербалната и невербалната комуникација се подеднакво важни и меѓусебно се дополнуваат, нивната усогласеност е камен-темелник за успешна комуникација.

Многумина, на пример претпоставените, мислат дека комуникацијата е остварена кога некому ќе му се каже што да прави, но комуникацијата е успешно завршена кога примателот точно ја има сфатено пораката на испраќачот. Секогаш се поставува прашањето дали примателот ја примил пораката како што треба, но одговорот за тоа е обострана комуникација, или повратна информација од примателот. Повратната информација ќе каже дали примателот ја разбрал пораката или не и каде настанала пречка во комуникацијата и што треба да се коригира.¹

Тргувајќи од позицијата и улогата на комуникацијата во општеството, таа со право го привлекува вниманието на општеството. Комуницирањето е предмет на многубројни научни и публицистични расправи во социологијата на комуникациите, социологијата на средствата за масовна комуникација, комуникологијата, теоријата и историјата на новинарството, науката за публицистика, теоријата на комуникациите и на средствата за комуницирање, науката за јавно мислење, науката за односи со јавноста, науката за политички маркетинг итн. Сите тие ги истражуваат и ги проучуваат сите аспекти на овој базичен комплексен и сложен феномен. Интердисциплинарниот приод кон оваа проблематика се обидува да го определи поимот комуникација, неговото место и

¹ <http://www.horizont-rabota.com.mk/soveti/40-2010-09-16-13-47-37/86-2010-10-06-17-52-15>

значењето во општеството и во живиот свет воопшто, составните елементи и носителите на комуникацискиот процес, неговите основни карактеристики, средствата со чија помош се рефлектира во животот и во општествената стварност и многу други прашања со чии одговори се расветлува овој феномен.

Во врска со поимното определување на феноменот комуникација во научниот свет, постојат многу мислења и обиди да се дефинира неговата суштина. Притоа, заедничко за сите овие настојувања и обиди е сознанието дека комуникацијата има едно од суштинските места во животот и во општеството. "Без комуникација не може да постои ниту едно општество, ниту пак можат да се конституираат и одржуваат општествените структури. Комуникологот Паул Вацлавик (Paul Watzlawick, 1974) и други автори, комуникацијата ја сметаат за "conditio sine qua non на човечкиот живот и на општественото уредување".² Голем број други автори во комуникацијата гледаат функционално неминовен предуслов за секој општествен систем и најзначаен базичен општествен процес воопшто. Општеството се дефинира како систем составен од сите комуникациски доживувања и дејствувања. Притоа, еден општествен систем може да се изгради и да се одржи само тогаш кога учесниците се заемно поврзани преку комуникацијата, бидејќи секое заедничко дејствување на индивидуите се базира врз споделени (преку комуникацијата) пренесени значења ("communicatio" не значи само "соопштување", туку и "заедница", "учество"). Тоа значи дека поимот комуникација преминува во поимот организација, бидејќи без комуникација организираното дејствување е невозможно.³

Генерално кажано, зборот "комуникација" потекнува од латинскиот збор communicare, што значи "разговарање, договарање, расправа, излагање, советување". Но тој, исто така, потекнува и од зборот "communicatio", што значи и "заедница", "учество". Поимот комуникација натаму се определува како "општење, сообраќање меѓу луѓето (поединци и општествени групи), т.е. процес

² Проф. Чокревски, Томислав, *Социологија на комуникациите*, Скопје 2000 год.

³ "Кунчик, Михаел и Ципфел, Астрид, *Вовед во науката за публицистика и комуникации*", Фондација "Фридрих Еберт", Скопје, 1998 год.

на пренесување на содржината на одредена порака од еден на друг субјект преку симболи".⁴

Расправајќи за комуникацијата, **Макс Вебер** во своето дело "Економија и општество" зборува за два вида човечко однесување: "**Дејствување** треба да се нарече едно човечко однесување (без разлика дали се работи за надворешно или внатрешно дејствие, за пропуштање или трпење), доколку вршителите на дејството со него поврзуваат некаква субјективна смисла. **Општествено дејствување** се вика она дејствување кое според идејата на извршителите и во својот тек се ориентира според однесувањето на други личности". Секое однесување не е и дејствување (како на пример месечарењето, несвесните движења што се прават при гледање фудбалски натпревар или активностите извршени под хипноза), затоа што во наведените однесувања недостига смислата. Секое дејствување на луѓето (како што е, на пример, истовременото отворање чадори на повеќе личности кога почнува да врне), не е и општествено дејствување, доколку тоа не е упатено кон други личности. Интеракцијата и комуникацијата овде се дефинирани како видови социјално дејствување. **Интеракцијата** е поширокиот дел од двата поима и се употребува како синоним за социјално дејствување, а **комуникацијата** се дефинира како интеракција со помош на симболи. Со ваквата дефиниција се избегнува имагинарниот проблем - дали за интеракцијата е потребна комуникацијата - и обратно. Заемната игра на партнерите во комуникацијата, преку која се пренесуваат значења, се вика **процес на комуникација**. Значи, комуникацијата е однесување кое од гледна точка на комуникаторот има за цел, со помош на симболи, да се пренесе порака на едно или на повеќе лица.

Треба да се нагласат следниве три белега на вака дефинираниот концепт на комуникацијата:

1. Најмалку една индивидуа треба да се обиде да комуницира со друга индивидуа. Посебен би бил само случајот на испраќање информации ("емисија") кога тие не допираат до партнерот. Но и оваа емисија е комуникација доколку според комуникаторот таа се однесува на некој друг (од гледна точка на

⁴ Социолошки термиолошки речник, Скопје, 1995 год.

комуникаторот не постои емисија на симболи која не содржи информација и во случајот кога примачот не може да ја декодира неговата порака).

2. Интраперсоналната "комуникација" (на пр. разговорот сам со себе или медитацијата) не претставува комуникација, бидејќи во овој случај нема општествено дејствување. (Некои автори тоа го гледаат поинаку, тие аргументираат дека човекот е способен за комуникација со самиот себеси, на пример, во форма на размислување и разговори со самиот себеси итн.).

3. "Правилното" примање на пораката од страна на реципиентите не е решавачко за постоење на комуникацијата.⁵

Меѓутоа, како што во нивното инспиративно дело "Вовед во науката за публицистика и комуникации" нагласуваат **Михаел Кунчик и Астрид Ципфел**, на дефиницијата за комуникацијата која се потпира врз концептите на општественото дејствување ѝ е потребно дополнување, ако не сакаме да пропуштиме еден важен аспект на човековата комуникација. Како што секое однесување на еден човек може да има значење за набљудувачот, така и **ненамерното пренесување информации** (на пр. во полето на невербалната комуникација преку пелтечење, зацрвенување, ставот на телото, изразот на лицето, гестикулацијата итн.) може да биде комуникација. Со тоа, **"метакомуникациската аксиома"** на Вацлавик дека "не може а да не се комуницира", за нас добива значење. Независно што правиме или пропуштаме да направи некое однесување (како и недејствувањето и молчењето), секогаш може да биде информативно за некој реципиент кој, давајќи му смисла, го декодира или го интерпретира однесувањето. Оваа димензија на комуникацијата не спаѓа во поимот на општественото дејствување што се базира врз субјективната смисла на дејствувањето. **Комуникацијата**, во така дефинираната смисла, ја опфаќа **интеракцијата со посредство на симболи и ненамерно пренесување информации од страна на комуникаторот, што некој набљудувач ги интерпретира како информативни.**⁶

Проф. д-р Франце Врег процесот на комуницирање го третира како облик на меѓусебна интеракција. Тој процес го претпоставува комуникациското

⁵ Проф. д-р Тоновски, Ѓорѓи, 1999, *Светот на комуникацијата* (општествени аспекти, Скопје

⁶ Кунчик, Михаел и Ципфел, Астрид, цитирано дело.

дејствување (на најмалку два) комуникациски партнера кои во комуникациската интеракција се обидуваат да се договорат, да се разберат. Во него испраќачот комуницира (ја посредува пораката) само тогаш кога примачот е подготвен да ја прифати пораката (разбере). Комуницирањето е заемен и многу значен процес што може да напредува, да застане или целосно да се прекине. Воспоставеното меѓусебно комуникациско соопштување со сигнали или симболи претставува **комуникациска интеракција**. Критериум на интеракциското комуницирање е меѓусебното разменување пораки. Значи, комуникациското дејствување е сложен, континуиран интеракциски процес во кој комуникаторот се обидува да влијае врз комуникацискиот партнер со цел овој да ги прифати предложените ставови и модели на однесување. Во оваа насока, проф. Врег меѓусебното комуницирање на луѓето го дефинира како **"комплексен, континуиран интеракциски процес на уверување на соговорникот во кој испраќачот (манифестно или латентно) употребува и елементи на стратешка интеракција (духовни принуди и репресии). Испраќачот се обидува да влијае врз комуникацискиот партнер со цел тој да ги прифати предложените ставови и модели на однесување"**.⁷

Најстара дефиниција за комуникацијата е онаа на американскиот мислител **Кули** (СН. Н. Kooley) во неговото дело "Општествена организација" (Social Organisation): "Под комуникација се подразбира механизам кој придонесува општествените односи да егзистираат и да се развиваат, а го сочинуваат сите симболи на духот, заедно со средствата за нивно пренесување низ просторот и за нивно зачувување во времето. Во тоа се вклучени изразот на лицето, ставот, гестовите, тонот на гласот, зборовите, писмото, печатот, железницата, телеграфот, телефонот и сè она што води до последното достигнување во освојувањето на просторот и времето".

Понудените поимни определувања на комуникацијата укажуваат на тоа дека се работи за феномен кој во себе содржи повеќе значења и димензии кои се резултат како на сложеноста на општествениот живот така и на сложеноста на самиот процес на комуникација. Човечкото општество е сложена и повеќедимензионална заедница на човечките суштества, што настанува како

⁷ Врег, Франце, цитирано дело

последица на еволуцијата и на спецификите на човечките суштества во однос на останатиот животински свет. Општеството почива врз идејата и практиката на заедница на *zoop politikon*-от, односно на заемната упатеност на луѓето едни на други. Оттука, општеството е засновано врз етаблирани и стандардизирани општествени односи во сите сфери од општествениот живот и труд, чија основна смисла е обезбедување и одржување заемна поврзаност и соработка на општествените суштества. Комуникацијата има големо значење и функција да се оствари и одржува целиот тој сплет на општествени односи и процеси, таа е индикатор за степенот и квалитетот на општествениот однос. Од друга страна, комуникацијата е резултат на степенот и квалитетот на општествениот однос. Таа го оцртува доменот на општественото во природата. Комуникациската мрежа се распростира низ целиот простор на општественоста и има свои дефинирани цели и задачи.

Со помош на комуницирањето луѓето стапуваат во меѓусебни општествени односи, го градат социјабилитетот, разменуваат знаење, известувања и искуство, па така меѓусебно контактираат, се разбираат, се договараат и ја одржуваат и унапредуваат својата специфична заедница. Значи, комуницирањето не е едноставно говорење и упатување пораки, туку, што е уште повеќе и позначајно, комуницирањето претставува инструмент и индикатор за воспоставени и стандардизирани општествени односи кои се фундаментот на социјалниот карактер на заедницата на човечките суштества. Комуницирањето е во исто време и општествено постигање, но и средство на тоа постигање во сите општествени области. Притоа луѓето користат многубројни средства за комуницирање. Во нив се вбројуваат сите можни начини на привлекување внимание - изрази на лицето и гестови, допир, слики и визуелни знаци, математички и научни знаци и симболи, музика и игра, и најважно, јазикот со изговорени и напишани зборови. Современата цивилизација во својот незапирлив од да го опфати целиот свет и целото човештво, создаде и многубројни средства за масовно комуницирање. Исто така, комуницирањето се состои од наједноставните нивоа и наредби - стој, немој, внимавај и слично - па сè до највозвишените изрази на човековото мислење и чувства, големите книжевни и драмски дела, големите дела на сликарските мајстори, на музиката, на религијата, на филозофијата и науката.

1.2 Општи излагања за информацијата

Информацијата, пак, (латински: *infotmatio*, поим, претстава, сознание) е поим со многу различни значења во зависност од контекстот, но по правило е блиску поврзана со концепти како знаење, значење, инструкција, комуникација, репрезентација и ментален стимул. Под информација го подразбираме само она сознание коешто го менува знаењето на примачот, односно сознанието коешто дава ново знаење, различно од претходното. Овој термин денес е присутен во сите области на човековата дејност: техника, кибернетика, информатика итн. Според Б.Шешиќ, информација е испраќање, пренесување и примање податоци и комуницирање со помош на знаци меѓу човекот и човекот, човекот и машината и машината и човекот. Информација е извор на стекнување сознанија за појави, предмети и настани во одреден простор и време. Р.Р.Бошковиќ- кога податоците, т.е. зборовите, броевите и специјалните знаци ќе се поврзат во една изјава, односно реченица, се добива информација.⁸

За да може да постои информација, потребно е да постојат извор и примач на информацијата, т.е. друг систем кој е во можност да ја “прифати и разбере” пораката што ја имитира првиот систем. Мора да постои и одреден “канал” преку кој ќе се пренесе информацијата од изворот до одредиштето. Во реални околности, пренесувањето на информациите од изворот до примачот редовно е изложено на дејството на пречките или шумовите, и примачот не ја прима “целосно” и “чисто” информацијата испратена од изворот и, освен корисната информација прима и “штетна” информација, која му го отежнува сфаќањето на пораката.

$$\text{Информација} = \text{интелигенција (d)} * \text{знаење (d)} * \text{волја (v)} = v * 2d$$

⁸ Алексова, Адријана (2011) *Извори на информации*, Семинарска работа, Факултет за природни и технички науки, Штип.

Основни својства на информацијата

1. Спонтаност, непредвидливост, слоевитост, кружност, повратност;
2. Информира и бидува информирана, противинформација – прашање, простор на сместување, опколеност;
3. Настанува и ја снемува (се губи), се брише, прекрива, повторува;
4. Сериска, паралелна, паралелна, па сериска;
5. Информацијата е комуникација и нејзин недостаток;
6. Надворешна–внатрешна, доверлива, јавна, недостапна, едноставна, таинствена, симболична, образовна, разумна, моќна;
7. Информацијата е факт, детаљ, лага, инстинкт, интуиција;
8. Информацијата е покана, акција, волја;
9. Информацијата е универзална, необична, (не)дофатлива;
10. Информацијата е збор кој на почетокот е израз на виша сила;
11. Со информацијата се врши проверка, се прашуваме што е тоа, се плашине од моќта на информацијата, ја криеме;
12. Се појавува на чудни места и преку скриени патишта, во постапка која е ентитет и процес истовремено, настан и престанок на настанот;
13. Информацијата е надзор, водење и повратна врска; шумот и пречките се информација;
14. Таа е непредвидлива и секаде присутна, таа е сето напред кажано и многу повеќе од тоа;
15. Настанува по пат на волја и разум;
16. Таа е фундаментална величина, ниту енергија ниту материја.⁹

Што се однесува, пак, до теоријата на информации, таа е млада научна дисциплина која се појавува во средината на дваесеттиот век. Меѓутоа, и како релативно млада научна дисциплина се применува во многу научни подрачја, како што се: физиката, електротехниката, психологијата, лингвистиката,

⁹ Кујумчиева, Росица, *Информација (поим, изразување, својства и видови)*, Семинарска работа по предметот Теорија на информации, Универзитет Гоце Делчев, Штип

биологијата, економијата и др., на чии стручни лица често им е потребно познавање на одредени поими и методи од теоријата на информации.

Во кратката историја на теоријата на информации се случувало, а и денес сè уште се случува претерување и застранивање во нејзината примена и таму каде што за тоа нема оправдување. На опасноста од компромитација на теоријата на информации во некритичната примена на нејзините методи и резултати опоменале уште втемелувачите на теоријата на информации: американскиот научник C.E.Shannon и големиот руски математичар A.N.Kolmogorov.¹⁰

Од сè она што е погоренаведено, и доколку комуникацијата и информацијата од своја страна ги ставиме во извесна релација со функционирањето на органите на државната управа, недвосмислено може да се изведе заклучокот дека информацијата, т.е. протокот на информации и нивното обновување и ревидирање е неопходна алка во синцирот на комуницирањето во рамките на секоја државна институција. Од една страна, приемот на информацијата однадвор резултира со урамнотежување на функционирањето на органот и усогласување со општествените текови, додека пак пропуштањето на информациите кон надвор ја дефинира комуникацијата со граѓанинот како транспарентна и во согласност со барањата на еден демократски креиран општествен и политички систем. За она што го потенцирам во овој дел, пошироко и во детали ќе дадам осврт во деловите од овој труд што следуваат подолу.

¹⁰ Десподов, Зоран: Теорија на информации (скрипта), ФПТН, УГД –Штип, 2008

Глава 2

2. Системски комуникациски теории

2.1. Системски развоен модел

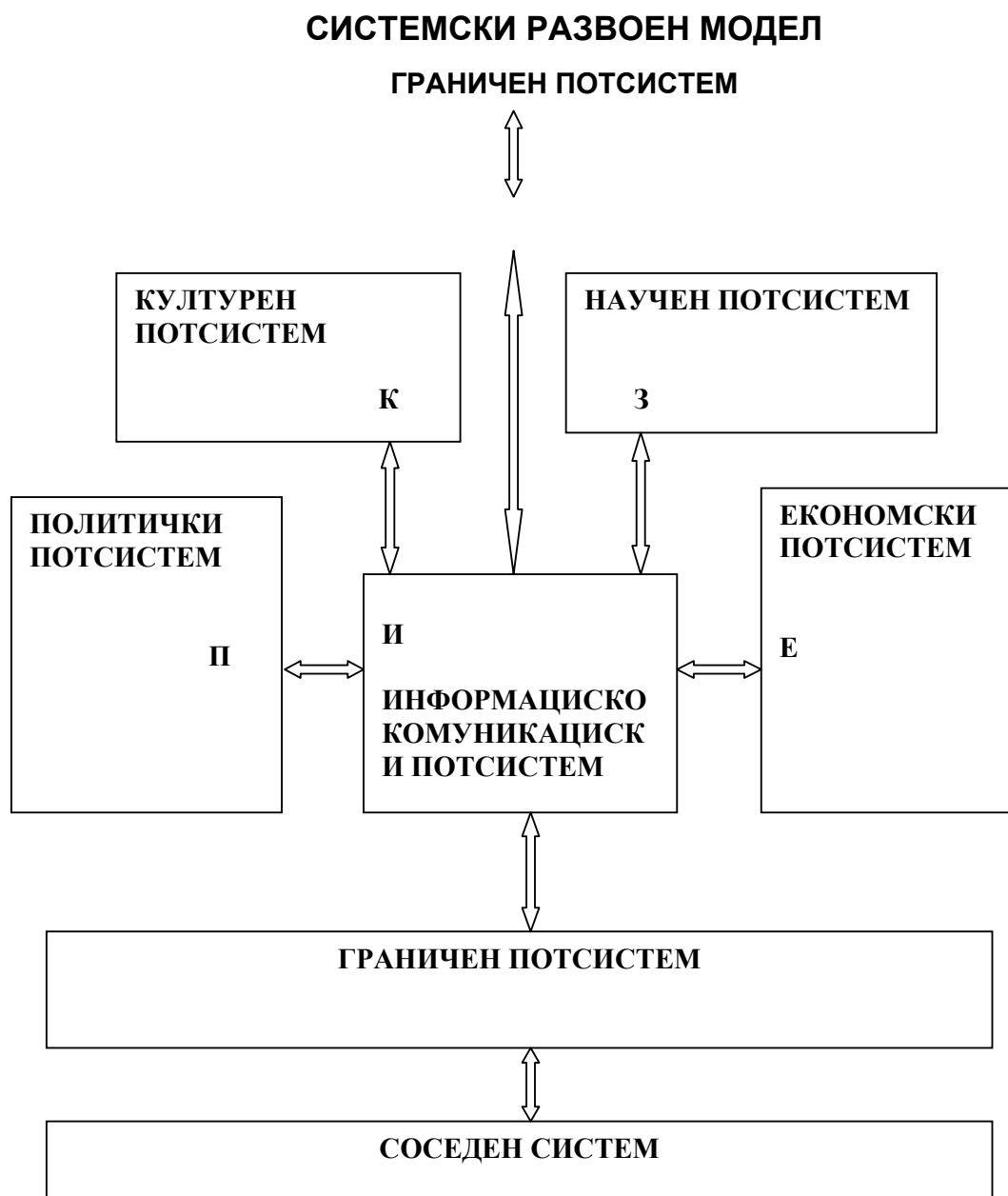
Комуникацискиот систем на некое општество не е автохтон „организам“, ниту е само комуникациска „мрежа“ во која центрите на одлучувањето испраќаат насочувачки информации. Исто така, би било и премногу „едноставно“ кога иманентните функции на комуникацискиот систем би имале „должност“, хомеостатички да одржуваат рамнотежа и интегритет на општествениот систем. Во таков случај, едноставно би го усвоиле пропагандниот или агатпропскиот модел на кое и да е автократско општество, кој во херметичката, монополската комуникациска ситуација адекватно ја врши својата насочувачка функција.

Аналитичките напори беа насочени кон размислување за таков комуникациски општествен модел кој остварен во практиката — би им одговарал на условите на комплексната противусловна и плуралистичка комуникациска ситуација во современото општество. Имено, секое општество, ако сака да се развива, мора да вгради таков комуникациски систем кој ќе го забрза развојното менување, што значи, ќе ги овозможува процесите на реструктурирација на општеството во диверзифицирана средина на различни конкуритивни или спротивни системи.

Затоа, при разгледувањето на начелата и елементите на системскиот развоен комуникациски модел треба да се обрне внимание на овие проблеми:

- 1) местото на информациско-комуникацискиот потсистем во глобалното општество;
- 2) функционалното комуницирање меѓу медиумите и публиката;
- 3) внатрешните елементи на комуникацискиот потсистем кои ја осигуруваат морфогенезата на системот и
- 4) односите на системот со соседните и други системи, односно со информациско-комуникациските потсистеми, кои заеднички создаваат планетарна, тотална, комплексна и конкуритивна комуникациска ситуација.

Излезна основа за системскиот модел е сфаќањето на комуникацискиот систем како релативно автономен информациско-комуникациски потсистем на некое општество.



Горе на претставената шема се прикажани општествениот систем, неговиот потсистем и соседните системи.

Секое општество, поради својот опстанок, интеграција и дејност, создава свој сопствен информациско-комуникациски потсистем, кој врши информациски опток за сите општествени потсистеми. Информациско-комуникацискиот потсистем е комуникациска мрежа на глобалното општество по која се прелеваат информации од различна содржина и функција. Комуникациската „мрежа“ ја сочинуваат човечките и техничките производствени и приемни потсистеми; притоа не мислиме на некоја техничка „мрежа“, туку на комуникациските организации, па и на примателите на информациите. Поимот информациско-комуникациски систем го опфаќа целокупниот комуникациски процес со сите негови елементи. Информациско-комуникацискиот потсистем ги претставува сите облици на човечкото комуницирање, од интраперсоналното и интерперсоналното до масовното, од печатеното до електронското, од вербалното до визуелното и уметничкото комуницирање.

Првата конструкција на системскиот развоен модел настојува да го прикаже местото на информациско-комуникацискиот потсистем меѓу другите потсистеми и да ја докаже „органската“ нужност на неговата релативна автономност. Тоа не значи дека секој потсистем (политички, економски итн.) нема и свои сопствени информациски канали и служби, но тие се елементи на информациско-комуникацискиот систем — а не монопол на некој потсистем — ако сакаат да извршуваат информациска функција иманентна на развојниот комуникациски систем.

Уште со првиот модел сосема јасно се гледа потребата за автономна позиција на информациско-комуникацискиот потсистем во однос кон другите потсистеми, што се разбира дека не значи дека тој ја присвојува улогата на политичко одлучување и насочување (која му припаѓа на политичкиот потсистем¹¹), ниту дека сака да има атрибутарна улога на посредник меѓу различни потсистеми. Автономната улога на информациско-комуникацискиот

¹¹ Политичките комуникации се одвиваат во политичката сфера на општеството. Но критериумот според кој се распознаваат во однос на другите видови комуникации е функцијата што ја извршуваат во општеството. Политичките комуникации се градивно ткиво на секој политички процес. За одржувањето и траењето на општествената заедница, особено во нејзината поразвиена фаза, кога се издиференцирани различни поединечни и групни интереси, се појавува политичкиот систем, кој ги опфаќа проблемите на **организација** и **управување** на општеството, институцијата на власта, како и други појави поврзани со оваа димензија од животот на општеството.

систем е неопходна за да може релативно слободно да врши размена на информации на други, релативно автономни потсистеми, од кои, исто така, секој има свои иманентни функции. Кога кој и да е потсистем би присвоил монопол врз информацискиот процес, тогаш тоа би бил информациски монопол на еден комуникациски центар, што би значело едностраност во информирањето. Покрај тоа, информациско-комуникацискиот систем има и своја иманентна функција на инструмент на јавноста во улогата на општествен критичар и општествен надзор. Првенствено, овие две улоги може да ги врши само тогаш кога тоа му го овозможува релативно автономната позиција во однос кон другите потсистеми.

2.2. Автономност на информациско-комуникацискиот потсистем

Ако се обидеме да расправаме за автономноста, тогаш во прв ред мораме да констатираме колку информациско-комуникацискиот потсистем, како дел од системот, воопшто може да биде автономен и колку е во меѓузависност со другите потсистеми. Сметам дека информациско-комуникацискиот систем не е „самостоен“ и не може да биде „слободен“ организам што би морал да постои сам по себе, за себе и независно од општеството. Комуникацискиот систем е интегрален дел на определено општество, тоа значи дека врши функција на информациско поврзување и расчленување на општеството и неговите делови. Информациско-комуникацискиот потсистем го снабдува системот со информации за себе и за околината, ги расчленува и ги поврзува деловите на системот и така ги овозможува процесите на диференцијација и интеграција, на адаптација и развојно менување.

Информациско-комуникацискиот потсистем овозможува интеркомуницирање меѓу различни потсистеми: политички, економски, културни, научни, гранични и други. Функцијата на информациско-комуникацискиот потсистем се состои во тоа, преку различни канали на системот (меѓусебен, групен, категоријален, масовен) да испраќа точни, брзи и објективни информации до сите потсистеми.

Политичкиот потсистем му пренесува на општеството политички информации (мненија, гледишта, политички алтернативи, одлуки) и преку информациско-комуникацискиот потсистем врши функција на интеграција. Економскиот потсистем ја комуницира економската деформација; овде спаѓа не само информацијата за потрошувачите, туку целиот информациски комплекс што ја одржува и ја опслужува националната и меѓународната економија и така врши општествено производство. Научната информација има свои сопствени научноиследувачки функции, па и општествена, иновациска и образовна функција. Културната информација ги чува и ги развива културните вредности на општеството. Граничниот потсистем содржи заштитни институции на општеството (војска итн.) и како таков претставува не само „физички“ граници на

системот или војничка „етика“ туку и широка воена јавност која има посебни комуникациски потреби.

Информациско-комуникацискиот потсистем е во функционална меѓузависност со другите потсистеми бидејќи политичкиот потсистем обично врши насочувачка и интеграциона функција на општеството и ги „узурпира“ и позициите на политичкото одлучување, обично го подредува под себеси и информациско-комуникацискиот потсистем. Во тој случај, информацискиот систем се претвора во трансмисија на политичкиот потсистем и станува орган на владата, партијата, организацијата или интересната група. Таквата позиција е особено карактеристична за печатените медиуми, кои се веќе традиционално инструменти на политичките институции. Новите масовни медиуми, особено електронските, па и масовниот печат, поточно ја одржуваат медијарната позиција на посредништво меѓу политичкиот потсистем и широката јавност. Иако одржуваат меѓузависност со политичкиот потсистем, настојуваат да го одржат вниманието на јавноста. Конечно, информациско-комуникацискиот потсистем може да остане релативно автономен и да афирмира однос на функционално комуницирање меѓу системот и јавноста. Доближување кон таква улога наоѓаме во некои историски периоди во различни општествени **системи**.

Некои автори воведуваат поделба на тоталитарни и демократски комуникациски системи, други предлагаат тројна или четворна поделба. Таквото разликување обично има идеолошки примеси. Изгледа поумешно комуникациските системи да ги разликуваме во поглед на степенот на зависност од политичкиот потсистем. Можеме да зборуваме за две екстремни можности: за целосна зависност на комуникацискиот систем од политичкиот, на една страна, и за релативно автономна позиција на меѓузависност на информациско-комуникацискиот потсистем. Меѓуоблици и комбинации има безбројно, и секоја ги одразува карактеристиките на општествениот систем или историско-политичката ситуација во дадениот период. Особено на подрачјето на „слободата на информации“, ние сме сведоци на брзо „менување“ на облиците на информациско-комуникацискиот систем, односно на (не) укинување на слободата.

Трансмисијскиот информациско-комуникациски потсистем е карактеристичен за автократските системи. Бидејќи комуницирањето на информациите е подредено „дејност“ на владата, таа ја узурпира не само политичката моќ туку и информацијата како современ облик на моќта. Во масовните медиуми се афирмира начелото на хиерархија на информациите. Бидејќи олигархизацијата на информациите сама по себе значи моќ, олигархискиот врв така, покрај политичкиот монопол, го присвојува уште и информацискиот. Информацискиот монопол се засновува обично врз уверувањето дека државата или државнопартискиот врв во самиот себе го „здружува“ сето „знаење“, сета теоретска и политичка моќ, што значи дека како информациско-комуникацискиот центар, исто така, може да предлага и да афирмира оптимални решенија.

Хиерархијата на информациите, мнението и решенијата ја укинуваат можноста за постапување со компетитивните мислења и решенија. По пат на меѓусебните и масовните канали се прелаваат само оние повратни информации што го потврдуваат или само површно го модифицираат „знаењето“ на олигархискиот врв. Таквата монополска комуникациска ситуација го укинува позитивниот фидбек на иновациските, компетитивните и спротивните мненија и гледишта, како и алтернативните решенија. Масовните медиуми можат да вршат само функција на „трансмисијски“ ремен и да ги преведуваат службените мненија и директивни информации.

Функционалниот комуникациски систем мора, меѓутоа, да ја преведува не само структурата на сопствениот, државниот и на државнопартискиот врв, туку треба да овозможува и спроведување на структурата на соопштенијата на јавното мнение што се обликува во интеракција со државната структура на соопштување. Воспоставување на таков двонасочен кружен тек е можно само ако постои релативно автономен информациско-комуникациски систем. Таквиот комуникациски систем мора да има елементи на автономност кои ќе овозможуваат критика и контролна функција во општествениот систем, а во исто време може да биде само „релативно“ автономен, т.е. мора да биде интегриран во општествениот систем и не може да постои „покрај системот како нешто вонсистемско, туѓо, нефункционално,..“ Информациските средства се медиум на

интеракцијата на општеството и неговите елементи, но и монопол на владеењето на еден дел над целината.

Автономноста на комуникацискиот систем претполага и негова релативна независност од економскиот потсистем, односно од сопственичко-олигополните односи. Содржината на системот на соопштувањето е „меѓусебно зависна“ не само од политичката моќ туку и од системот на сопственоста. Информациско-комуникациските системи се автономно зависни од различни институции или се нивна сопственост; тие институции се: државата, политичките партии, интересните групи, приватни организации, црквата, разни монополи или олигополи, па и приватната сопственост на одделни претприемачи или комуникатори.

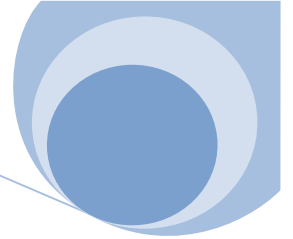
Релативната економска автономност на комуникацискиот систем зависи од обликот на зависност или сопственост. Информациско-комуникацискиот потсистем може да зависи од економскиот потсистем поради информативно-огласната функција што ја врши за економскиот систем врз база на плаќање. Може да биде директно економски зависен од политичката партија или државата, кој е сопственик на информациските средства. Масовните медиуми може да имаат и статус на јавни служби што ги контролира јавноста преку своите претставници. Исто така се афирмира и моделот на општествената сопственост врз медиумите со кои управува публицистички колектив во соработка со претставници на јавноста.

Економската зависност го определува местото на информациско-комуникацискиот потсистем на некое општество: кога го присвојуваат монополистичките или олигополитичките центри на политичко-економската, воената или идеолошката моќ, тогаш може да врши само функција на преносител на насочувачките хомогенизирани монополски информации, а никако функција на информациско струење и расчленување (поврзување) на сите составни делови на општеството. Во таква рудиментарна трансмисиjsка функција, навистина не можат да се комуницираат девијантни, конфликтни гласови, поради што таквиот систем не може да го преориентира општеството во напредувачки развоен процес со поставување мислења и вредности и со постигнување вредносни согласности. Меѓусебната зависност на информациско-

комуникацискиот потсистем од граничниот потсистем не е толку очигледна како што е случајот со политичкиот и економскиот. Ако имаме предвид дека скоро во секој општествен систем воениот олигархиски врз е една од силните „елити“, тогаш тоа значи дека и граничниот потсистем е фактор на влијание врз информациско-комуникацискиот потсистем.

Заштитната функција на граничниот потсистем го диктира постоењето на голема воена организација со сопствен економски, научен, информациски и друг потенцијал; можеме да зборуваме за посебна воена јавност која има сопствени интересни организации, свои претпријатија, свои масовни медиуми, па дури и своја идеологија, односно сопствени претстави за општествено уредување. Обично се обидува својот воен организациски модел кој се базира врз авторитативни, субординациски начела, да го афирмира во општеството како модел на целото општествено уредување.

Тоа влијание е видливо и кај информациско-комуникацискиот потсистем кој во случај на војна обично се претвора во воена информациско-пропагандна служба. Така, забележуваме во многу општествени системи стремеж кон тоа на информациско-комуникацискиот систем уште во периодот на мир да му наметнат хиерархиски пропаганден модел на информациската активност на која се базира информациско-комуникацискиот систем. Пенетрацијата зависи од односот на политичкиот и граничниот потсистем, од афирмацијата на определен општествен систем во земјата и од меѓународната положба.



Научниот и културниот потсистем не се фактори на насочувачко-директивно влијание врз информациско-комуникацискиот потсистем. Повеќе би можеле да речеме дека се детерминанти на развиеноста и на информациско-комуникацискиот потсистем, а не фактор за ограничување на неговата автономност.



Затоа посебно ја споменувам нивната улога при објаснувањето на степенот на развиеноста на комуникацискиот систем. Овде сакам да предупредам само на некои односи меѓу потсистемите.

Развиеноста на научниот потсистем го покажува степенот на развојот на целиот систем. Општествата во развој посебно покажуваат неразвиен научен потсистем, што се одразува и врз информациско-комуникацискиот потсистем. Соопштувачката структура што секојдневно ја емитира комуникацискиот систем на такво општество останува, така да се рече, на ниво на мануфактурно-занаетчиска, просветителска и активистичко-волонтаристичка идеологија. Научната информација проникнува во јавноста, но, со својата мисла, логичка и мотиваторска структура, не станува составен дел на јавниот живот.

Информациско-комуникацискиот потсистем особено зависи од развојот на културниот потсистем. Културниот потсистем е „програмски грб“ на сите



творечки напори на масовните медиуми, од развиеноста на културниот потсистем зависи и содржинскиот квалитет на масовните медиуми, но и степенот на пенетрацијата на странски, монополски комуникациски системи. Степенот на развиеноста на културниот потсистем го определува и степенот на развиеноста на примарниот потсистем, т.е. на читателите, слушателите и гледачите на масовните медиуми. Просечниот степен на културно-политичкото ниво на масовното население го определува ретроактивното и содржинското ниво на структурата на соопштенијата на масовните медиуми.

Развиените научни и културни потсистеми поради тоа се природен грб на развиеноста на информациско-комуникацискиот потсистем. Вреди да се констатира дали автономноста на културниот и научниот потсистем е исто така услов за автономноста на информациско-комуникацискиот систем, односно за неговата „слободност“ од други потсистеми. Таква хипотеза најверојатно би можела да се провери со непосредна анализа на информациско-комуникациските системи на различни нивоа од развојот и во различни системи. Ако ја прифатиме тезата дека секој потсистем мора да ја зачува својата релативна автономност, ако сака целосно да ги извршува своите иманентни функции, тогаш тоа вреди и за информациско-комуникацискиот потсистем. Секој потсистем може да ја запази својата автономност само ако ниеден потсистем нема да ги присвои монополистичките позиции на моќта, што се однесува и на монополистичката позиција на информирањето како современ облик на моќта. Само автономен информациско-комуникациски систем може да врши функција на брзо, динамично, двонасочно и сестрано кружење на информациите во потсистемите и меѓу потсистемите. Само така може да се врши и интензивно интеракциско комуницирање меѓу потсистемите, што само по себе значи флексибилна синхронизација на активноста на потсистемот, односно интеграција на нормите и вредностите на системот. Исто така е видно дека децентрализацијата на одлучувањето на потсистемите може да се урамнотежи само со високоразвиен, единствен и автономен информациски систем, кој со интеракциско комуницирање врши усогласувачка улога и спроведува интеграција на системот врз база на заедничка вредносна ориентација.

Тоа, исто така, значи дека одделни потсистеми не можат да ги одразуваат сопствените, во себе затворени, монополистички информациски центри, а уште помалку тоа право може да го присвои само еден потсистем. Во случајот на политички потсистем, тоа би значело дека тој би се претворил во монополен центар на политичката моќ, кој би ја здружувал најголемата моќ, најдобрата информираност, но и сите можности за одлучување. Информациско-комуникацискиот потсистем би се претворил така во подредена, трансмисиска мрежа, на јавноста би ѝ била одземена можноста за хоризонтална комуникациска интеракција и таа би се распаднала во атомизирана маса. Би било оневозможено воспоставувањето на функционално комуницирање меѓу медиумите и населението, а со тоа и постигнувањето консензус и реинтеграција врз база на општествените вредности.¹²

¹² Проф. д-р Врег Франце, 1976, *Општествено комуницирање*, Скопје

Глава 3

3. Органи на државната управа

3.1.1. Општо за органите на државната управа, положба, основни начела, надзор

Органите на државната управа, како дел од извршната власт, се основаат во областите и подрачјата кои се од значење за вршење на функциите на државата и за ефикасно остварување на правата и должностите на граѓаните и правните лица.

Органите на државната управа своите надлежности утврдени со закон ги извршуваат врз основа на начелата на законитост, одговорност, ефикасност, економичност, транспарентност, еднаквост и предвидливост.

Органите на државната управа во рамките на својата надлежност се должни да им обезбедат на граѓаните ефикасно и законито остварување на нивните уставни слободи и права.

Органите на државната управа во рамките на својата надлежност обезбедуваат ефикасно и законито остварување на со закон утврдените права и интереси за сите учесници во управната постапка.¹³

Што се однесува до **начелата за внатрешна организација** на министерствата и органите во нивниот состав, самостојните органи на државната управа, управните организации и стручните служби на Владата на Република Македонија се применуваат следниве начела:

- законитост, стручност, ефикасност и економичност во вршењето на работите и задачите,
- насоченост кон корисниците на услуги на органот,
- независност и одговорност при вршењето на службените задачи,
- еднообразност и хиерархиска поставеност на организациските единици,
- делегирање на овластувањата и
- меѓуресурска и меѓусекторска координација.¹⁴

¹³ Член 1, 2 и 4 од Законот за организација и работа на органите на државната управа (Службен весник на РМ бр.58/2000).

¹⁴ Член 2, Уредба за начелата за внатрешна организација на органите на државната управа, донесена, член 36, став 2 од Законот за Владата на Република Македонија, Службен весник на

Горенаведените начела се содржани во Уредба донесена од Владата на РМ во 2007 година. Причините поради кои Владата на Република Македонија, на предлог на Агенцијата за државни службеници ја донесе новата уредба, лежат во потребата подетално да се разработат начелата врз кои почива организацијата на државната служба, како и воведување посебни организациски единици, чие постоење е предизвикано од усогласувањето на законодавството на Република Македонија со законодавството на Европската унија, како и утврдување на содржината и формата на актите за внатрешна организација на органите.

Уредбата нуди основен сет елементи што треба да се содржат во актите за внатрешна организација, вклучувајќи вид и број на организациски единици, нивниот делокруг на работење, форми на раководење итн. Ваквото решение се наметна како резултат на искуството што го стекна Агенцијата за државни службеници во досегашната практика на издавање согласности на овие акти. Имено, практиката покажува голема разноликост во структурата и содржината на овие акти, што во отсуство на поблиски критериуми создаваше тешкотии во работењето на Агенцијата, но и во единствената примена на прописите во државната служба.

Новата Уредба воведува и нови организациски облици, но и подетални критериуми за нивно формирање. Имено, во однос на формирањето одделенија се воведува критериум за минималниот број работни места што треба да бидат систематизирани, за таквата организациска единица да може да се нарече одделение. Бројот што е предложен е резултат на искуството од практиката, како и од потребата да се воспостави поголема рамнотежа во однос на бројот на раководни државни службеници и бројот на стручни и стручно-административни државни службеници.¹⁵

Република Македонија бр.59/2000, 12/2003, 55/2005, 37/2006), Седница на Владата одржана на ден 29 август 2007 година

¹⁵ Република Македонија, Агенција за администрација

Примената на погореспоменатите начела се заснова на следниве критериуми:

- надлежностите на органите утврдени со закон и процесите што се одвиваат во органот и
- видот, обемот, сложеноста на работите и задачите и нивната меѓусебна сродност и поврзаност.

Надзорот над работата на органите на државната управа го опфаќа надзорот над законитоста и ефикасноста на нивната работа. Надзор се врши и над јавните претпријатија, јавните служби и установи, како и над физичките и правните лица на кои со закон им е доверено вршење јавни овластувања.

Надзорот над законитоста на прописите на единиците на локалната самоуправа и градот Скопје го врши министерството надлежно за вршење на работите на локалната самоуправа.

Надзорот над законитоста на работата на органите на единиците на локалната самоуправа и градот Скопје се врши од органите на државната управа.

Надзорот над делегираните надлежности го врши органот на државната управа чии надлежности се делегирани на единиците на локалната самоуправа и градот Скопје.

Во вршењето на надзорот опишан во претходните пасуси, овластениот орган на државната управа е должен да го информира органот во кој е извршен надзорот за констатираните неправилности и недостатоци и да му предложи рок за нивно отстранување и, доколку не ги отстрани констатираните неправилности и недостатоци во утврдениот рок, овластениот орган ќе преземе мерки за нивно отстранување.

Надзорот го врши повисокиот орган на државната управа, освен ако со закон не е утврдено поинаку:

- (1) Надзорот над работата на министерствата го врши Владата.
- (2) Надзорот над работата на органите во составот на министерствата го вршат министерствата, а над другите органи на државната управа министерството што е надлежно за управната област за која е основан органот на државната управа.

(3) Надзорот над работата на управните организации го врши министерството во чија надлежност е управната област за која е основана управната организација.¹⁶

Инспекциски надзор

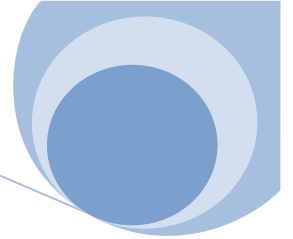
Инспекцискиот надзор опфаќа надзор над спроведувањето и примената на законите и другите прописи од страна на државните органи, јавните претпријатија, трговските друштва, установите, физичките и правните лица. Инспекцискиот надзор го вршат само органите на државната управа во рамките на своите овластувања.

За вршење на инспекцискиот надзор може да се основа инспекторат како орган во состав на министерствата. Работите на инспекцискиот надзор ги вршат инспектори.

Секој има право да даде иницијатива за вршење инспекциски надзор и за преземање соодветни мерки од министерствата и органите на државната управа надлежни за инспекциски надзор.

Постапката на инспекцискиот надзор инспекторот ја покренува и ја води по службена должност, според правилата на управната постапка. Во вршењето на инспекцискиот надзор, инспекторот е должен да постапува во согласност со закон и со друг пропис.

¹⁶ Член 38, 39, 40 од Законот за организација и работа на органите на државната управа (Службен весник на РМ бр.58/2000).



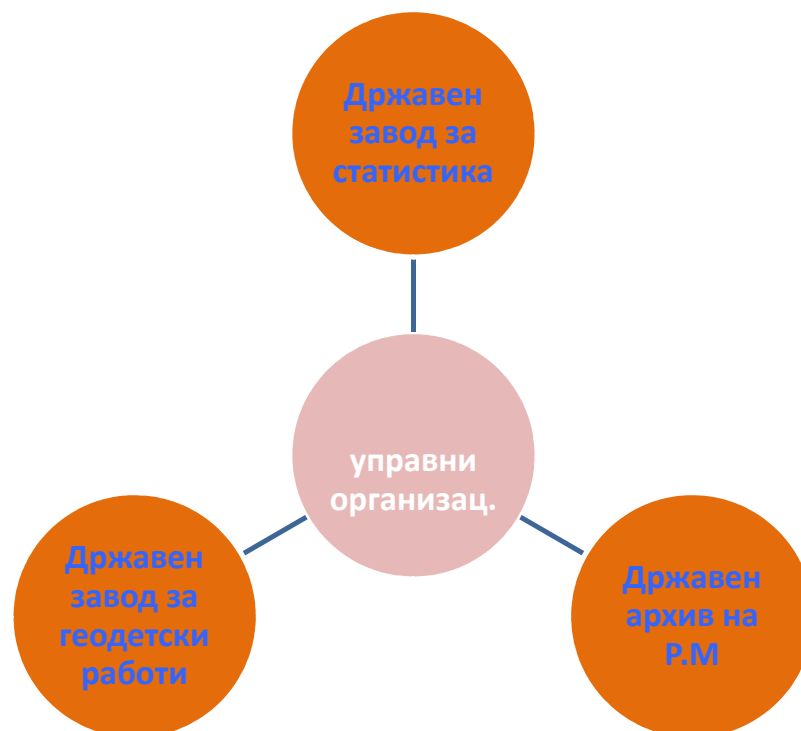
3.1.2. Видови органи на државната управа

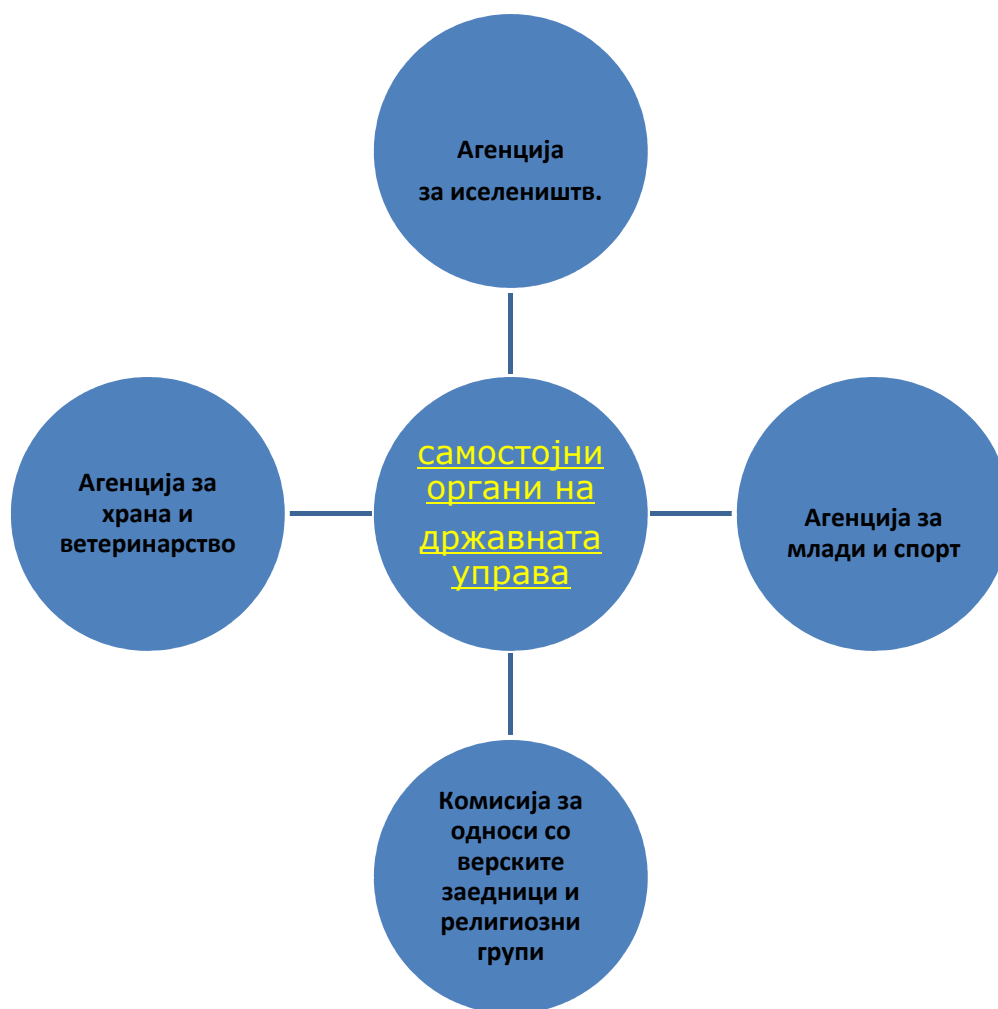
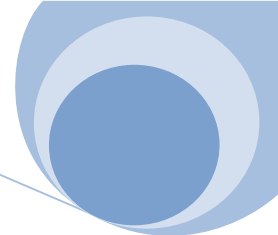
Органите на државната управа можат да се основаат како министерства, други органи на државната управа и управни организации.

Министерствата се основаат за вршење на функциите на државната управа групирани по области за еден или за повеќе сродни управни ресори. Другите органи на државната управа според видот на организацијата и степенот на самостојноста можат да се основаат како самостојни органи на државната управа (дирекции, архив-агенции и комисии) или како органи во состав на министерствата (управа, биро, служба, инспекторат и капетанија).

Органите во состав на министерствата можат да се основаат за вршење определени управни, стручни и други работи од надлежност на министерството.

Управните организации се основаат за вршење определени стручни и други работи кои бараат примена на научни и стручни методи и со нив поврзани управни работи од областите за кои се основаат министерствата (институт и завод). Управните организации се основаат како самостојни органи на државната управа.





17

Како што споменавме погоре, постојат самостојни органи на државната управа, управни организации и органи во состав на министерствата. Во нашиот правен систем постојат доста голем број органи во состав на министерствата во чии рамки некои од нив имаат својство на правно лице, како што е јасно наведено подолу:¹⁷

Министерство за финансии (Управа за имотно-правни работи, Царинска управа, Државен девизен инспекторат, Биро за јавни набавки, Управа за финансиско разузнавање, Управа за финансиска полиција, Управа за јавни приходи, Биро за стокровни резерви).

¹⁷ Анализи во рамките на Проектот One Stop Shop Project 2011 година во којшто учествува Владата на Република Македонија.

¹⁸ Министерството за надворешни работи на РМ и Министерството за одбрана на РМ немаат свои органи во составот.



Министерство за внатрешни работи (Управата за безбедност и контраразузнавање, Бирото за јавна безбедност).

Министерство за правда (Управа за извршување на санкциите, Биро за судски вештачења).

Министерство за транспорт и врски (Капетанија на пристаништата, Државен инспекторат за транспорт, Државен инспекторат за градежништво и урбанизам, Управа за сигурност во железничкиот систем).

Министерство за економија (Монополска управа (реименуван во Комисија за заштита на конкуренцијата и повеќе не е во составот на МЕ), Државен пазарен инспекторат, Државен инспекторат за техничка инспекција, Завод за индустриска сопственост, Биро за туризам, Служба за стандардизација и метрологија, Биро за метрологија, Управа за наменско производство).

Министерство за земјоделство, шумарство и водостопанство (Управа за водостопанство, Управа за хидрометеоролошки работи, Управа за семе и семенски материјал, Управа за заштита на растенијата, Фитосанитарна лабораторија, Државен инспекторат за земјоделство, Државен инспекторат за шумарство и ловство, Фитосанитарна управа).

Министерство за здравство (Државен санитарен и здравствен инспекторат, Биро за лекови, Агенција за храна и ветеринарство).

Министерство за образование и наука (Педагошка служба, Биро за развој на образованието, Управа за развој и унапредување на образованието на јазиците на националностите, Државен просветен инспекторат).

Министерство за информатичко општество и администрација (Државен управен инспекторат).

Министерство за локална самоуправа (Државен инспекторат за локална самоуправа, Биро за стопански и недоволно развиени подрачја).

Министерство за култура (Управа за афирмирање и унапредување

на културата на припадниците на заедниците на РМ, Управа за заштита на културното наследство).

Министерство за труд и социјална политика (Управа за прашања на борците и воените инвалиди, Државен инспекторат за труд).

Министерство за животна средина и просторно планирање (Државен инспекторат за животна средина, Служба за животна средина, Служба за просторен информативен систем – ПИС).¹⁹

¹⁹ Податоците во однос на органите во состав на министерствата се согласно со измените на Законот на организација и работа на органите на државната управа и другата позитивна законска регулатива, согласно со март 2012 година.

3.2. Комуникациската мрежа во организацијата

Организациската структура се поврзува во еден целосен систем преку постојани комуникации. Комуникациите го обезбедуваат функционалното поврзување на деловите едни со други. Најчесто, во големите организации се формира комуникациска мрежа која ја покрива организацијата во нејзиниот функционален домен и во нејзиното просторно подрачје. Комуникациите во организацијата се постојани, познати и најчесто формални врски на сообраќање на поединците со организацијата, на деловите меѓу себе, со чија помош се обезбедуваат текот на информациите, наредбите и другите видови пораки потребни за функционирање на организацијата како целина. Комуникацијата, во најширока смисла, значи таков процес (однос) во кој постои иницијатор што емитува или испраќа (информација) преку некое преносно средство до некој приемник на пораката, со цел да се произведе некаков ефект. Рационалното и ефикасно функционирање на организацијата наметнува рационално комуницирање. Секое запирање на комуницирањето ја запира и ефикасноста на организацијата. Секој член, заедно со специјализираните улоги и задачи што ги има, знае кои се комуникациските канали за поврзување со другите специјализирани улоги и може непречено да ги ползува. Заемните односи меѓу елементите на организацијата, кои во нејзината структура заземаат определени места и имаат определени улоги, повеќе или помалку, се формализирани и регулирани со трајни прописи. Формализацијата зависи од различната природа на организацијата. Во една динамична организација во која настануваат чести и брзи промени, се менува и комуникациската мрежа. Но, покрај формалната комуникациска мрежа, во некоја повеќе, во некоја помалку, се развиваат и неформални комуникации, кои се однесуваат на некои видови односи меѓу луѓето во организацијата или меѓу нејзините делови.²⁰

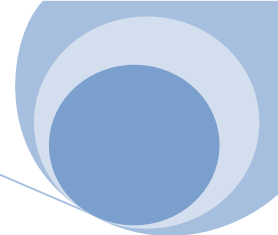
Големината на организацијата, сложената структура и технологијата на работата, ефикасноста на контролата и, воопшто, функционирањето на

²⁰ Проф. д-р Чокревски, Томислав, 2000, *Социологија на комуникации*, НИП Студентски збор, Скопје.

организацијата предизвикуваат потреба од широка комуникациска мрежа. Комуникациската интеракција во организацијата создава можности за движење на информациите во сите насоки. Меѓутоа, најчесто комуникациската мрежа ја следи организациската структура. Затоа поголемиот број пораки, информации и други комуникациски содржини произлегуваат од раководното ниво на организацијата. Содржината на информацијата или пораката може да биде најразлична: наредба, програма (норма), упатство итн. Хиерархиската структура на организацијата содржи хиерархиски систем на комуникации, и обратно. Може да се каже дека комуникациската мрежа им служи на управната и на раководната функција, на технологијата (за технолошко поврзување), служи за одржување на организациската кохезија, за меѓусебно влијание на разните организациски нивоа, делови и слично, за партиципација на членството во организациската политика, за одвивање на процесот на одлучување, коешто не може да се развива без информации итн. Комуникациската мрежа ги развива каналите на внатрешна интеракција и, во исто време, заради одржувањето на организацијата, со посебни канали, преку кои прима и дава информации, се поврзува со општествената околина.

Управувањето со комуникациската мрежа е прашање на распоред и структурата на власта и моќта во организацијата. Најчесто, раководните единици имаат монопол врз комуникациските канали на внатрешната хиерархија и врз интеракцијата со надворешниот свет. Раководната единица (раководното ниво) на организацијата во исто време раководи и со комуникацискиот центар и со сите насоки на комуникациското движење. Организациите кои според своите социјални цели опслужуваат широка клиентела (од типот на јавните служби), градат посебни комуникациски канали за контакт и поврзување со нив.²¹

²¹ M. N. Donald, Some Concomitenc of Varring Paterns of Communication in the Large Organization, Univerzity of Michigan, 1959



3.3. Уредувањето на внатрешната комуникација во органите на државната управа

Начинот на комуникација меѓу раководните лица, државните службеници, останатите државни службеници и вработени лица во институцијата се уредува со Упатство што се донесува во рамките на Владата на РМ.²²

Комуникацијата е важен дел од работата на секоја институција, а внатрешната комуникација е двонасочна комуникација низ која се создаваат и одржуваат односи на добро разбирање меѓу раководството и другите вработени.

Цел на упатството е да им се помогне на раководните и на другите државни службеници и вработени лица да постигнат и да одржат оптимално ниво на проток на информации, што придонесува до ефективност и ефикасност во работата, запознавање и отстранување на евентуални дилеми и други тешкотии во работниот процес, подобрување и одржување на добрите меѓучовечки односи.



Инаку, комуникацијата меѓу вработените се одвива континуирано, непосредно, во писмена и во електронска форма. Непосредната комуникација се одвива на дневна,

²² Врз основа на член 55, став 2 од Законот за организација и работа на органите на државната управа (Службен весник на РМ бр.бр.8/2000,44/2002 и 82/2008), го донесува Директорот на Управата за извршување на санкциите.



неделна, месечна и на годишна основа преку неформални средби и состаноци. Дневната комуникација се остварува меѓу вработените за тековните прашања и реализација на работните задачи и активности.

За координација, заемно информирање и ефикасно и ефективно извршување на работите од делокругот на органот се формира колегиум. Колегиумот го свикува и со него раководи функционерот кој го раководи органот, во случај на негова спреченост, го раководи неговиот заменик или секретар. Колегиумот го сочинуваат: функционерот кој го раководи органот, неговиот заменик (доколку го има), секретарот, државните советници и раководителите на секторите. Во зависност од значењето и од сложеноста на прашањата што се разгледуваат на стручниот колегиум, на покана на функционерот кој го раководи органот, може да присуствуваат и други лица.

Неделни состаноци се одржуваат секоја недела (по правило првиот работен ден од неделата), но најмалку двапати во месецот, на ниво на одделение на барање на раководителот на одделението или на иницијатива на кој било вработен во одделението. Раководителот на одделението свикува состанок на кој делегира работни задачи и поблиску се запознава со тековната работа, проблемите, дилемите, дава насоки, упатства и предлози за подобрување на работниот процес. Месечни состаноци се одржуваат секој месец (по правило првиот работен ден во месецот), но најмалку 4 пати во текот на годината на ниво на сектор на барање на раководителот на секторот, на барање на кој било раководител на секторот. Раководителите ги информираат своите вработени за содржината и заклучоците од состаноците.²³

²³Член 3, 4, 5 и 6 од УПАТСТВО за внатрешна комуникација донесено од Владата на РМ врз основа на Законот за организација и работа на органите на државната управа.

3.4. Раководење со органите на државната управа и нивните меѓусебни односи

Со работата на министерството раководи министер. Со работата на самостојниот орган на државната управа, управната организација и органот во состав, раководи директор кој го именува и го разрешува од должноста Владата, доколку не е определено поинаку со закон.

Собранието на Република Македонија именува и разрешува заменик на министерот на соодветното министерство на предлог на претседателот на Владата на Република Македонија. Заменикот го заменува министерот во случај кога е тој отсутен или кога поради болест и од други причини не е во можност да ја врши својата функција, со сите негови овластувања и одговорности во раководењето. Заменикот во соработка со министерот врши работи од надлежност на министерот што тој ќе му ги довери.

Министерот го претставува министерството, организира и обезбедува законито и ефикасно вршење на работите и задачите; донесува прописи и други акти за кои е овластен и презема други мерки од надлежност на министерството во согласност со закон; решава за правата, должностите и одговорностите на државните службеници и други лица вработени во министерството кои немаат статус на државни службеници, доколку не е определено поинаку со закон. Директорот кој го раководи самостојниот орган на државната управа, односно управната организација, го претставува органот на државната управа, организира и обезбедува законито и ефикасно вршење на работите и задачите; донесува прописи и други акти за кои е овластен и презема други мерки од надлежност на органот на државната управа, во согласност со закон решава за правата, должностите и одговорностите на државните службеници и други лица вработени во органот на државната управа, кои немаат статус на државни службеници, доколку не е определено поинаку со закон.

Директорот кој го раководи самостојниот орган на државната управа, односно управната организација, лично е одговорен пред Владата за својата работа, за работата на органот, односно организацијата што ја раководи, како и за состојбата во соодветната област во рамките на надлежноста утврдена со

закон. Директорот на органот во состав на министерството, лично е одговорен за својата работа и за работата на органот со кој раководи пред Владата и пред министерот. На директорот на самостојниот орган на државната управа, односно управната организација, Владата може да му именува заменик.

Министерот може да овласти државен службеник да донесува решенија во управните работи. Министерот може да овласти државен службеник да потпишува акти, да решава за определени прашања и да врши други работи од надлежност на министерството, освен за акти и работи кои во согласност со закон се во надлежност на министерот. Директорот кој раководи со самостоен орган, односно управна организација може да овласти државен службеник да донесува решенија во управните работи. Директорот може да овласти државен службеник да потпишува акти, да решава за определени прашања и да врши други работи од надлежност на органот, освен за акти и работи кои во согласност со закон се во надлежност на директорот.

Органите на државната управа што вршат инспекциски работи се должни во вршењето на инспекциските работи од заеднички интерес да соработуваат меѓусебно, како и со други органи на државната управа.

Ако меѓу министерствата настане спор во врска со надлежноста или се појават други спорни прашања во вршењето на работите од нивна надлежност, овие министерства се должни да формираат меѓуресорска група за решавање на спорните прашања. Доколку не се постигне согласност, министерствата се должни да ја известат Владата. Владата ќе го разгледа спорното прашање и ќе им даде насоки на министерствата за негово решавање.

Глава 4

4. Форми и облици на комуникација

Во зависност од тоа дали се употребуваат симболи или сигнали, дали се употребува говорот или други знаци, дали директно се обраќаме или користиме технички помагала при општењето итн. разликуваме:

1. Симболичка и сигнална комуникација

Кога восприемаме знаци што не се упатени кон нас, станува збор за сигнална комуникација. Кога, пак, знаците ни се упатени нам, таа комуникација се вика симболичка. Најсложен и најсовршен систем од симболи е човековиот јазик.

2. Гласовна и негласовна комуникација

И луѓето и животните комуницираат со испуштање гласови. Кога употребуваме други знаци, гестови, мимики, како и писмо (напишан текст), тогаш комуникацијата е негласовна.

3. Посредна и непосредна комуникација

Човекот многу често употребува технички помагала при комуникацијата. Значи, освен директно (непосредно), луѓето комуницираат со посредство на телефон, компјутер, пошта итн.

Вистинска непосредна комуникација се остварува кога си зборуваме самите со себе, односно кога размислуваме или си правиме планови. На пример, размислуваме за тоа што треба да направиме во блиска иднина (денеска треба да учам, да напишам домашна, па, ако имам време, ќе одам со пријателите на кафе).

4. Еднонасочна и заемна комуникација

Претходниот пример претставува еднонасочна комуникација (самите кон себе), но таква комуникација може да се случи и кога има повеќе учесници. На пример, кога професорот ја предава лекцијата комуникацијата е еднонасочна, но кога ќе

ги вклучи учениците во активна дискусија за темата, тогаш комуникацијата станува заемна.

Еднонасочни се и средствата за јавно информирање (медиумите), телевизијата, радиото, печатените медиуми, како и писмата без одговор.

4.1. Интерна и екстерна комуникација

Екстерната комуникација се протега надвор, до купувачот, за да го направи свесен за твојот производ или услуга и да му даде причина да го купи твојот производ. Овој вид комуникација вклучува брошури, различни форми на рекламирање, контакт-писма, телефонски повици, веб-страници и сè друго што ја прави јавноста свесна за тоа што ти го правиш. Имицот е многу важен за екстерната комуникација. Твоето лого треба да претставува кој си ти, меморандумот треба да е продажна алатка, твојата телефонска порака треба да го отсликува твојот професионализам.

Кај екстерната комуникација е карактеристично тоа што информациските и телекомуникациските технологии се користат за екстерна комуникација. Тоа значи дека се воспоставуваат контакти со клиентите по е-пошта и веб-присуство. Екстерната комуникација е првата фаза на премин од класично кон дигитално претпријатие. Има големо значење бидејќи се овозможува побрз развој, а клиентите многу полесно и побрзо се информираат за сите активности на претпријатието.

Интерната комуникација е неопходна за привлекување и задржување на талентиран персонал. Треба да обезбедиш насока за твојата компанија преку константно комуницирање на пораката. Исто така треба да го мотивираш твојот персонал преку различни форми на комуникација, како награди, весници, состаноци, телефонски повици, формални и неформални дискусии.

Кај интерната комуникација е карактеристично тоа што се користат информациски и телекомуникациски технологии за интерна комуникација. Најчесто се применува интернет (внатрешна компјутерска мрежа). Со интерната комуникација се подобрува комуникацијата внатре во претпријатието, но не само

тоа, туку и комуникацијата со клиентите и добавувачите. Добрата интерна комуникација го подобрува и развојот на самото претпријатие, а со тоа го зголемува и профитот.²⁴

Ефективната комуникација бара алатки и планирање. **Во насока на појаснување на поврзаноста меѓу интерната и екстерната комуникација** е и посочувањето дека вработените комуницираат меѓу себе не само во организацијата, туку за неа разговараат и со членовите на семејството, своите пријатели и познајници и на тој начин свесно или несвесно стануваат нејзини гласоговорници и носители на нејзиниот идентитет. Така, според едно истражување на Меѓународното здружение за односи со јавноста (IABC), дури две третини од перцепцијата за некоја организација ја создаваат токму вработените - со своите изјави и однесувањето. Ако вработените имаат доволно информации и доволна мотивација, тогаш полесно и подобро ќе ги објаснуваат активностите на организацијата во секојдневните контакти. Ако се задоволни од сопствената организација, тогаш тоа задоволство ќе го проектираат во јавноста и на тој начин ќе придонесуваат за јакнењето на нејзиниот имиџ.²⁵

Оттука, веќе се несоодветни дефинициите за организациското комуницирање што традиционално воспоставуваат линија на поделба меѓу интерната и екстерната комуникација. Ваквата поделба не е одбранлива, туку е контрапродуктивна. Многу е тешко да се подели интерната од екстерната комуникација, затоа што интерната комуникација има експанзија зад границите на организацијата, а за екстерната комуникација има голем интерес кај организациските членови. Токму затоа, сè попопуларен станува концептот „тотална комуникација“ или „интегрирана комуникација“, а во таа насока и практиката одделенијата за комуникации да стануваат одговорни за двете - и за интерната и за екстерната комуникација.²⁶

²⁴ Спасевска, Санела, *Ниво на електронскиот бизнис значи начинот на кој се применуваат информациските и комуникациските технологии во поддршката на сите активности на претпријатието*, 9 декември 2011 година.

²⁵ Божа Скока; 2006

²⁶ Доц. д-р Џамтоска-Здравковска, Сузана, *Перцепцијата за организацијата ја создаваат вработените*, 5 јануари 2011 година.

4.2. Вертикална и хоризонтална комуникација

Во основа, организационата структура ги поврзува деловите со механички или органски односи. Таа не може да опстане и да се одржи без органски односи коишто ја обезбедуваат виталната комуникација и координација меѓу самите делови и деловите со целината. Насоките на текот на комуникациите во организационата структура може да биде хоризонтална и вертикална.

Хоризонталната комуникација се одвива меѓу деловите или поединците на исто ниво на организациониот ранг.

Вертикалната комуникација го обезбедува текот на информациите и пораките надолу и нагоре и тоа почесто од организациониот врв кон основата, а поретко обратно. Двете комуникациони насоки вршат определена функција во организационата структура.²⁷

Ако ја споредиме интерната комуникација со нервниот систем на човечкото тело, може лесно да ја воочиме нејзината важност. Менаџментот, т.н. мозок на компанијата е задолжен за давање смисла на самата компанија - која е, со што се занимава, како точно работи, што сака да постигне краткорочно а што долгорочно, како е организирана и дали на тој начин би ги остварила своите цели, каква и која е палетата на производи или услуги, кои се корисниците на тие производи или услуги, кои се добавувачи, која е конкурентската предност за да може да опстане на пазарот и слично.

Сите овие информации треба да им бидат кристално јасни на сите вработени во компаниите, сè со цел да можат квалитетно да ја извршуваат својата работна обврска и да бидат одговорни. Оваа комуникација се нарекува **вертикална интерна комуникација**, озгора па надолу. Од друга страна, за да може мозокот на компанијата, односно менаџментот да носи квалитетни одлуки, многу е важно да ги добие сите релевантни информации од теренот: дали поставената стратегија и план се остварливи, со кои проблеми се соочуваат вработените при секојдневното спроведување на целите, како ги решаваат, дали ги решаваат проблемите сами или пак проблемите ја надминуваат нивната

²⁷ Donald M.N., *Some Concomitance of Varying Patterns of Communication in the Large Organization*, University of Michigan, 1959

компетенција. И во овој случај се работи за вертикална комуникација, но сега случајот е оздола па нагоре. Мозокот добива информации директно од нашите сетила (вид, слух, допир, мирис, вкус), кои имаат директен допир со надворешниот свет. Без тие искуства, сите негови постапки би биле нереални, а со тоа најверојатно и неефикасни.

Од трета страна, постои и нервна комуникација меѓу два органа, кои на тој начин ја усогласуваат својата работа. Во компанијата оваа комуникација е меѓу секторите, а ја нарекуваме **хоризонтална комуникација**. Сите овие комуникации се многу важни и важно е да функционираат беспрекорно за компанијата да може ефикасно да ги оствари своите цели. Меѓутоа, во реалноста многу често се среќаваме со лоша комуникација во компанијата, која мошне многу ги отежнува работата и постигнувањето резултати, бариери и пречки при остварувањето на хоризонталната меѓусекторска комуникација. Причина за ова може да бидат нејасните насоки на менаџментот, па така ниту тимот ниту поединците не знаат што точно треба да работат, каков квалитет работа се очекува од нив, кога смеат да решаваат сами а кога не, дали смеат отворено да разговараат за проблемите за да ги решат или пак без расправи да ја прифатат лошата ситуација во која се наоѓаат. Во споредба со организмот, кога телото би му испраќало на мозокот такви нецелосни и нејасни информации, рацете и нозете би се движеле бавно и некоординирано затоа што не би знаеле точно што да прават. Во компанијата таквата лоша интерна комуникација, исто така, резултира со збрка и неефикасност, а тоа влијае и на демотивацијата кај вработените со страв, префрлување вина и одговорност, расправи, стрес, затвореност и внимателност во меѓусебните разговори.²⁸

²⁸ Пурета, Тања, *Улогата на деловниот асистент во унапредување на комуникацијата во компанијата*, 19 септември 2011 година.

4.3. Вербална и невербална комуникација

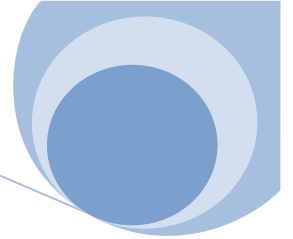
Неколкупати кажавме дека јазикот е најсовршено средство за комуникација. Кога го употребуваме јазикот, ние вербално комуницираме. Со помош на зборовите најпрецизно ги искажуваме нашите мисли, а од друга страна, пак, невербалната комуникација подразбира употреба на гестови, мимики, паузи итн., односно кога не се употребува говор (зборови).

Вербалната комуникација е форма на комуникација на којашто веднаш помислуваме кога ќе се спомене терминот комуникација. Ја среќаваме во нашата секојдневна работа, каде и да одиме, со кого и да се сретнеме незаменлива е употребата на вербалната комуникација, па и во слободното време кога гледаме телевизија, слушаме радио, читаме книга, па понекогаш дури слушаме нешто и од човек кога спие. При секој воспоставен контакт, кога примаме одредена порака или информација, се воспоставува и самата комуникација.

Вербалната комуникација претставува интеракција, размена на информации, мислења, емоции и потреби меѓу луѓето. Се остварува низ процесот на емитување, пренос и прием на пораките. Таа е значајно средство за вклучување на детето во светот на возрасните, за совладување на достигнуањата до кои дошле претходните генерации, претставува кодифицирана норма за стекнување нови сознанија и вербализација на афективните доживувања на личноста. Процесот на говорната комуникација е сложен и недоволно познат. За да се оствари нормална вербална комуникација, потребно е функционирање на целокупниот ЦНС, како и на говорните органи. Интеграција на толку сложен систем и совршенство во неговото функционирање е најголемо достигнување на човекот. Поради тоа, очигледно е дека овој систем е многу чувствителен и можат да го нарушат разни надворешни и внатрешни фактори.²⁹

Невербалните знаци играат голема улога во комуникацијата. Сара Вилсон ги испитува значењата на некои од најупотребуваните гестови.

²⁹ Проф. д-р Алексоски Стеван, *Реторика и право*, 2007



Начинот на којшто го движиме и го поместуваме телото е главна тема на истражување уште од античко време, кога римските оратори биле проценувани според нивната “рачна реторика”, како и според квалитетот на нивните зборови (ограничените гестови се сметале за знак за темпераментна личност). Со текот на времето, психолозите, социолозите и антрополозите пронашле најразлични објаснувања за значењето на говорот на телото. Некои од експертите сметаат дека невербалните знаци заземаат околу 70-80% од комуникацијата. Во последните години се фасциниравме од тоа што може нашето тело ненамерно да открие: анализите на физичките движења на политичарите и фотографиите на славните двојки се главна цел на медиумите. Можеби токму поради ова, науката за говорот на телото – кинесика, некои луѓе ја сметаат за непрецизна и премногу едноставна. Како и да е, има неколку примери на најчесто користени ставови и движења кои се општо прифатени како прецизни показатели за одредена емоционална состојба.³⁰

³⁰ <http://www.psiha.com/psihagon/383-neverbalna-komunikacija>



4.4. Формална и неформална комуникација

Неформалната комуникација (informal communication), за разлика од формалната се одвива спонтано, без некои посебни правила и прописи, без определување на местото или формата, со вклучување најразлични дијалектизми, сленг. Синоним за неформална комуникација е секојдневното општење на улица, во домот, како и со нашите пријатели.

Ова комуницирање се остварува надвор од формално пропишаните и планирани рамки или канали. Наместо формалното комуницирање коешто е смислено, креирано, документирано, неформалното комуницирање се остварува спонтано и како давање забелешки меѓу организационата хиерархија.

Формалната комуникација најчесто се идентификува со поимот деловна комуникација. Таа пред сè се врзува за формата, следењето на определени правила во процесот на општење итн.

Формално комуницирање (formal communication). Формалното комуницирање е структурирано врз основа на хиерархијата- авторитетот- одговорноста. Со оваа форма на комуницирање се обезбедува единственост во доставувањето на информациите и се потврдува одговорноста. Ова комуницирање може да биде комуникација надолу- комуникација нагоре- странична комуникација.

Комуницирање надолу (downward communication)

Комуницирањето се остварува од врвното раководство во организацијата и врвните авторитети кон пониските раководители и помалите авторитети. Целта на ова комуницирање е да се дадат насоки, да се објаснат политиката и процедурите на организацијата, да се мотивираат или оспособат вработените за подобро да работат и слично. Оваа форма на комуницирање се остварува како средство за контрола на активностите на подредените. Тоа се обезбедува со повратни информации од работниците.

Комуницирање нагоре (upward communication)

Комуницирањето се остварува од подредените кон надредените. Тоа може да значи давање повратни информации што ги бараат раководителите, сугестии, изразување незадоволство и давање мислења. Овој начин на комуницирање се остварува на одредени повремени состаноци, преку одржување планирани средби за давање сугестии, обезбедување информации со спроведување

интервју. Менаџментот може да има големи проблеми во внатрешното однесување на вработените и во врска со нив да изнајде решенија за мотивирање на работниците. При ова комуницирање работниците можат да ги изразат своите чувства и незадоволство.

Странично или хоризонтално комуницирање (lateral or horizontal communication)

Ова комуницирање се остварува меѓу лица од исто хиерархиско ниво од исти или различни сектори или одделенија. Како пример може да се истакне комуницирањето меѓу маркетинг-менаџерот со менаџерот за производство. Целта на ова комуницирање е да се врши координација меѓу различните поединци и сектори, да се решаваат проблеми, да се надминуваат конфликти меѓу различните лица, да се разменуваат информации, да се унапредуваат општествените односи.³¹

³¹ Костов, Зоран, Јанковски, Златко, *Форми на комуникација и нивната улога во општеството*, Правен факултет „Јустинијан Први“ - Скопје

Глава 5

5. Комуницирање со органите на државната управа

5.1. Принцип на отвореност и транспарентност

Едно од основните начела што ќе ги сретнете во секој македонски закон, што се однесува на работењето на државните органи е транспарентноста. Нема закон во Македонија во кој не се утврдува транспарентно работење на институциите. Декларативно, се разбира, нашите органи на државната и на локалната власт се транспарентни и отворени.

Стремежот кон зголемување на транспарентноста и отвореноста на јавната администрација потекнува од веќе **дефинирани проблеми во функционирањето на јавната администрација, а тоа се:**

- високо ниво на непотизам и кронизам во политичките партии при назначување и именување највисоки владини службеници по секои избори,
- ниско ниво на независност на јавната администрација,
- низок степен на професионалност на државните службеници,
- ниска ефикасност и координираност на јавните институции во исполнување на нивните должности,
- недоволна отчетност и транспарентност на јавната администрација кон граѓаните.³²

Во рамките на горенаведеното, достапни и транспарентни податоци од отворени сигурни и ефикасни државни институции кои соработуваат и комуницираат со граѓаните треба да овозможат мерките од Акцискиот план што го подготвува Министерството за информатичко општество и администрација како дел од Иницијативата за отворена влада, чиј потписник е Република Македонија.³³

³² Иљми Селами, претседател на ДКСК, транспарентност и интегритет на јавната администрација- антикорупциска политика.

³³ Ивановски, Иво, 21.03.2012 година, Проект за поголема транспарентност и достапност на јавните податоци.

Принципите на отвореност и транспарентност сè повеќе се актуелизираат како прашања поврзани со функционирањето на администрацијата, па според тоа придонесуваат затворениот модел на административното работење сè повеќе да се избегнува и да се критикува, од причина што не одговара со дефинирањето на поимот јавна администрација каква што нашата настојува да биде, со карактеристики на отвореност, отчетност и транспарентност и којашто на граѓаните гледа како на рамноправни страни. И секако, за постигнување на начелата на отворена власт, посебен акцент се става на важноста на комуникациите во органите на државната управа како збир на средства и методи за пренесување информации.

5.2. Слободен пристап до информации од јавен карактер во органите на државната управа

Правото за слободен пристап до информации од јавен карактер, со кои располагаат јавните органи, е едно од основните човекови права.

Информација од јавен карактер е информација во која било форма којашто ја создал и со којашто располага имателот на информацијата, односно со неа располага само имателот на информацијата, согласно со неговите надлежности.

Граѓаните преку слободниот пристап до информациите, всушност, ги контролираат и ги оценуваат постапките на органите коишто тие ги финансираат.

Законот за слободен пристап до информациите од јавен карактер, Собранието го изгласа во јануари 2006 година, а неговата примена почна од 01.09.2006 година. Овој Закон ги одредува правилата за пристап до информации од јавен карактер.

Целта на овој Закон е да се обезбеди јавност и отвореност во работењето на јавните институции, сè со цел да ѝ се овозможи на јавноста да си го оствари своето право за слободен пристап до бараната информација, а органот за својата работа е должен да обезбеди информираност на јавноста.

Кои се имателите на информации од јавен карактер?

Иматели на информациите од јавен карактер се органите на државната власт и други органи и организации утврдени со закон, органите на општините, Градот Скопје и општините во Градот Скопје, установите и јавните служби, јавните претпријатија, правни и физички лица кои вршат јавни овластувања утврдени со закон.

Кој има право да бара информација од јавен карактер?

Секој има право на пристап до информации, без дискриминација по кој било основ (верска, расна, полова), а барател може да биде и **странско правно или физичко лице**. Јавните институции се должни да им го овозможат тој пристап на граѓаните. Ова право е загарантирано со Уставот на РМ (член 16, став 3), а операционализирано во Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер.

Што можете да барате!

Имате право да побарате и да добиете информација од јавен карактер која ја создала или со која располага секоја институција со јавни овластувања, како и од правни и физички лица кои вршат јавни овластувања.

Имате право да побарате прием кај службеното лице!

Секој имател на информации е должен да определи едно или повеќе службени лица за посредување со информации од јавен карактер. Службеното лице е должно да ја спроведе постапката по поднесеното барање и да ви помогне во остварувањето на вашето право на слободен пристап до информации.

Имате право на слободен пристап до информациите од јавен карактер на следниве начини!

- усно,
- писмено,
- по електронски пат.

5.3. Закон за слободен пристап до информации од јавен карактер

Со овој Закон се уредуваат условите, начинот и постапката за остварување на правото на слободен пристап до информациите од јавен карактер со кои располагаат органите на државната власт и други органи и организации утврдени со закон, органите на општините, Градот Скопје и општините во Градот Скопје, установите и јавните служби, јавните претпријатија, правни и физички лица што вршат јавни овластувања. Комисијата за заштита на правото за слободен пристап до информациите од јавен карактер донесува Упатство за начинот и постапката за спроведување на овој Закон.

Со овој Закон се обезбедува јавност и отвореност во работењето на имателите на информации, и им се овозможува на физичките и правните лица да го остваруваат правото на слободен пристап до информациите од јавен карактер. Имателите на информации за својата работа се должни да овозможат информираност на јавноста.³⁴

³⁴ Член 1 и 2, Закон за слободен пристап до информации од јавен карактер (Сл.Весник на РМ бр. 13/2006, со две измени на Законот од 2008 и 2010.

5.4. Пристап до информации од јавен карактер во практиката

¥ Листата на информации од јавен карактер со кои располага Македонски телеком АД - Скопје

- Општи услови за засновање претплатнички однос и за користење јавни комуникациски услуги на Македонски телеком АД - Скопје
 - Кодекс на однесување за заштита на правото на лична приватност при ракување со личните податоци во рамките на Групацјата ДТ
 - Статут на Македонски телеком АД - Скопје
 - Листа на менаџерскиот тим на Македонски телеком АД - Скопје
 - Финансиски извештаи коишто Македонски телеком АД – Скопје има обврска да ги изготви согласно со Законот за трговски друштва
 - Ценовник на услугите на Македонски телеком АД - Скопје
 - Услуги и производи со цени за резидентни, деловни корисници и домашни оператори на Македонски телеком АД – Скопје
 - Актуелни понуди за услуги и производи со цени за резидентни, деловни корисници и домашни оператори на Македонски телеком АД - Скопје
 - On-line барања
 - Општи услови за користење на on-line услугите и e-mail сервисот на Македонски телеком АД - Скопје
 - Стандарден претплатнички договор
 - Референтна понуда за интерконекција на Македонски телеком АД - Скопје
- МАТЕРИО
- Референтна понуда за разврзан пристап на локална јамка – МАТЕРУО³⁵

¥ Во рамките на Министерството за животна средина постои Сектор за комуникација со јавноста (СКЈ). Тоа е јавен сервис кој обезбедува лесна достапност до информации од областа на животната средина.

³⁵ Врз основа на член 8 од Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер (Сл. Весник на РМ бр.13/2006, 86/2008 и 6/2010), Македонски телеком АД – Скопје, како имател на информации од јавен карактер за службено лице кое ќе посредува при остварувањето на правото на слободен пристап до информациите од јавен карактер и лице кое ќе го заменува во случај на негово отсуство.

Оформена е во јануари 1999 година во рамките на Министерството за животна средина и просторно планирање.

Канцеларијата претставува линк меѓу Министерството за животна средина и просторно планирање и јавноста. Основниот принцип на работа на Секторот е двонасочна комуникација со јавноста, односно давање и примање информации од јавноста.

Основната улога на Канцеларијата, т.е како нејзини доминантни цели можат да се наведат:

- Обезбедување транспарентност и јавна достапност на информациите за различни аспекти за заштита на животната средина;
- Унапредување на образованието на полето на заштитата на животната средина, за нејзино подобро разбирање, со вклучување во разни научни и образовни програми;
- Зголемување на јавната свест и разбирање на важните еколошки проблеми и опции за можни решенија, со цел подобрување на еколошките услови;
- Добивање корисни информации од граѓаните и организациите коишто имаат лично и специјализирано знаење за ресурсите и проблемите на животната средина, а коишто не можат да се добијат на друг начин;
- Информирање за донесување одлуки за еколошките приоритети и решенија кои го одразуваат јавното мислење;
- Развивање мрежа на поединци коишто би можеле активно да бидат вклучени во решавањето на еколошките проблеми;
- Создавање поддршка за специфични еколошки програми или политики.

Канцеларијата за комуникација со јавноста во своето работење се води по начелата на Архуската конвенција. За успешно имплементирање на оваа конвенција, СКЈ ги применува принципите на активна комуникација, информација и учество.

Мисијата на Секторот е:

- Информирање и едуцирање;
- Вклучување на јавноста;
- Поддршка и партнерство со заинтересираните субјекти.

Компјутери за јавност СКЈ располага со компјутери наменети за јавноста, коишто заинтересираните граѓани можат да ги користат за пребарување на веб-страниците со содржини од животната средина.

Библиотека

Во рамките на Секторот за комуникација со јавноста функционира и Библиотека со библиотечен фонд од областа на животната средина (книги, списанија, закони од областа на животната средина, извештаи, бесплатни брошури за подигање на јавната свест, цеде-ромови, видеокасети).

Екокарван

При спроведувањето кампањи и голем број други активности како специфична алатка за комуникација и приближување до граѓаните се користи зелениот Екокарван, кој всушност претставува подвижна Канцеларија за комуникација со јавноста, комплетно технички опремена за својата намена.

ГЛАВА 6

6. Проблемска рамка на истражувањето

За да биде едно научно претставување целосно, покрај теоретскиот пристап, неопходно е да биде изложен и еден пример од практиката, т.е. реалното остварување на теоретските принципи и правила, кое, како што знаеме, не може да биде идентично со она што е правно или теоретски засновано. За сето тоа да биде целосно, треба да се постави на посебен научноистражувачки пристап, научен инструментариум и методолошко-хипотетска рамка.

Конкретно, во насоки на истражувањата во рамките на моето научно-теоретско излагање, направени се анализи на транспарентноста на институциите во Република Македонија, не само кон надворешната туку и кон внатрешната јавност, од кои се извлечени заклучоци дека и покрај постојните законски одредби, сè уште владее традиционалната затвореност на администрацијата, а давањето информации подлежи на т.н. самоцензури предизвикани од објективни или субјективни причини, што доведува до отежнат пристап и до оние информации кои во најголем дел се од јавен карактер и воопшто немаат призив на тајност.

Во овој дел ги лоцираме причините за недоволното ниво на екстерна и интерна комуникација-размена на информации во рамките на институциите што се предмет на истражувањето. Посебен акцент се става на субјективните фактори (типот на личноста, начинот на примање и испраќање информации), кои предизвикуваат отежнато одвивање на комуникацијата и размената на информации меѓу странките и службениците во државните институции (министерствата), кои најчесто доведуваат до комуникациски блокади во рамките на институциите.

6.1. Предмет и цели на истражувањето

Секоја научна теза која во себе содржи дел посветен на истражувачка проблематика треба јасно да го дефинира предметот на истражувањето преку кој ќе се детектираат и основните поими и цели на самото истражување и, се разбира, на научниот труд, поради што е и спроведено истражувањето.

Предмет на обработка во овој Магистерски труд под наслов *“Комуниколошки аспекти на работата во државните институции во Република Македонија”* е обработката (анализирањето) на процесот на **комуникацијата** како еден од клучните аспекти на државната управа, што е функционално неминовен предуслов за секој општествен систем и најзначаен базичен општествен процес.

Имено, потребата од добро воспоставени правила за комуникација од аспект на размена на информации внатре и надвор од државните институции сè повеќе добива приоритетна улога за успешно функционирање на една организација, особено кога станува збор за државна институција која, пак, од своја страна, треба да одговори на потребите на граѓаните од коишто и реално е поставена.

Трудот се концентрира на комуникацијата како составен дел на јавната администрација, протокот и давањето информации кои подлежат на т.н. стрес и самоцензури предизвикани не само од објективни туку и од субјективни причини, како и на истражувањето на субјективните причини за недоволното ниво на екстерна и интерна комуникација – размена на информации, со посебен осврт на комуникацијата во органите на државната управа на Република Македонија во двете министерства на РМ и тоа Министерството за труд и социјална политика и Министерството за образование и наука. Причината за избор токму на овие два државни органа е во тоа што тие ги остваруваат позначајните функции во рамките на една правна држава и одговараат на прашања со кои се опфатени различни категории граѓани и одговараат претежно на проблемите на една сензитивна група граѓани – оние коишто се вклучени во образовниот процес (Министерство за образование и наука).

Во поголемите општествени единици, како што се министерствата, или органите на државната управа, односно институциите на системот, отсуството на соодветна регулатива³⁶ и правила за одвивање на размената на информациите може да доведе не само до нарушување на комуникацискиот систем и рамнотежата туку и до своевиден информациски хаос. Оттаму се потенцира важноста од добро воспоставен внатрешен систем на комуникација, односно како предуслов за ефективно и ефикасно функционирање на организацијата во сопствените рамки и во рамките на општеството.

Меѓутоа, и во услови кога би постоеле идеална организациона поставеност и соодветна регулатива и правила за одвивање на размената на информациите, сè уште владее традиционалната затвореност на администрацијата во однос на протокот на информации поради евидентното постоење на субјективни фактори.

Меѓу слабостите на администрацијата, повеќе автори ја идентификуваат слабата комуникација, односно слабата информираност и координираност внатре во државните институции и традиционалната затвореност на администрацијата во однос на протокот на информации при комуникацијата меѓу институциите и граѓаните предизвикана од субјективни фактори.

Цел на истражувањето е да се направи анализа на комуникативните аспекти во работата на државните институции на примерот на двете министерства (Министерството за труд и социјална политика и Министерството за образование и наука), да се согледа транспарентноста на институциите во Република Македонија не само кон надворешната туку и кон внатрешната јавност, да се извлечат заклучоци дали и покрај постојните законски одредби сè уште владее традиционалната затвореност на администрацијата во однос на протокот на информации поради евидентното постоење на субјективни фактори.

Имено, **сметаме дека** протокот и давањето информации подлежат на т.н. самоцензури и стресни состојби предизвикани од објективни или субјективни

³⁶ Многу пати, посебно во правниот систем на РМ е присутна ситуацијата кога односите во определена област се доследно регулирани со правни норми, меѓутоа се појавуваат проблеми во спроведувањето на законските норми, со ослабнат надзор и “прогледување низ прсти” со оправдување дека и ние во суштина сме земја во развој.

причини, што доведува до отежнат пристап и до оние информации кои во најголем дел се од јавен карактер и кои воопшто немаат призив на тајност.

6.2. Очекувани резултати од истражувањето

Во насока на елаборирање на одредено истражување, неопходно е да се наведат очекуваните резултати од самото истражување. Сето погоренаведено се прави со единствена цел која се состои од примена на споредбениот принцип на, од една страна, нашето првично мислење на она што се истражува и, од друга страна, на резултатите што реално го претставуваат објектот на истражување.

Предмет на обработка на истражувањето во мојот Магистерски труд под наслов **“Комуниколошки аспекти на работата во државните институции на Република Македонија”** е обработката (анализирањето) на некои објективни, но пред сè субјективни фактори при протокот и давањето информации кои го отежнуваат процесот на **комуникацијата во двете министерства (државни органи) што беа опфатени со истражувањето**. Имено, потребата од добро воспоставени правила за комуникација од аспект на размена на информации внатре и надвор од државните институции сè повеќе добива приоритетна улога за успешно функционирање на една организација, особено кога станува збор за државни институции.

Трудот се концентрира на комуникацијата како составен дел од јавната администрација, протокот и давањето информации кои подлежат на т.н. стрес и самоцензури предизвикани не само од објективни туку и од субјективни причини, како и на истражувањето на субјективните причини за недоволното ниво на екстерна и интерна комуникација – размена на информации, со посебен осврт на комуникацијата во органите на државната управа на Република Македонија во двете министерства на РМ (Министерството за труд и социјална политика и Министерството за образование и наука).

Во поголемите општествени единици, како што се министерствата, или органите на државната управа, односно институциите на системот, отсуството

на соодветна регулатива и правила за одвивање на размената на информациите може да доведе не само до нарушување на комуникацискиот систем и рамнотежата туку и до своевиден информациски хаос. Оттаму се потенцира важноста од добро воспоставен внатрешен систем на комуникација, односно како предуслов за ефективно и ефикасно функционирање на организацијата во сопствените рамки и во рамките на општеството.

Научниот придонес на истражувањето се гледа во анализа на тековните состојби во државните институции во РМ на примерот на двете министерства бидејќи со истражувањето очекуваме **расветлување на комплексноста на процесот на комуникацијата во органите на државната управа во Република Македонија** и давање научен одговор на прашањето зошто, и покрај постојните законски одредби, **поради евидентното постоење субјективни фактори сè уште владее традиционалната затвореност на администрацијата во однос на протокот на информации.**

По интерпретирањето на резултатите од истражувањето, очекувам преземање конкретни мерки и активности за подобрување на интерната и екстерната комуникација во Министерството за труд и социјала и во Министерството за образование и наука, преку правење добра селекција на кадрите што се вработуваат во јавната администрација.

6.3. Методологија³⁷ на изработка на трудот

- Временско одредување на предметот на истражувањето

Истражувањето се спроведе во временскиот период од март до април 2011 година.

- Просторно одредување на предметот на истражувањето

Истражувањето се спроведе на примерок од 40 вработени во рамките на Министерството за труд и социјална политика и во рамките на Министерството за образование и наука на Република Македонија.

- Хипотези на истражувањето

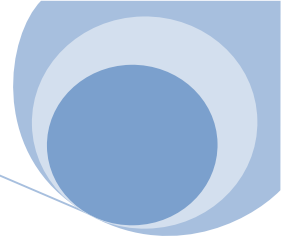
Главна хипотеза

- Во Република Македонија, не само кон надворешната туку и кон внатрешната јавност, и покрај постојните законски одредби, сè уште владее традиционалната затвореност на администрацијата во однос на протокот на информации внатре и давањето информации надвор кон граѓаните на РМ.

- Ефективното и транспарентното функционирање на државните институции во сопствени рамки, но и надвор во рамките на општествената заедница, во голема мера зависи од добро организационо воспоставен и правно регулиран внатрешен систем на комуникација, но и од одредени **субјективни фактори** што влијаат врз комуникацијата на државните институции со граѓаните на Р.Македонија.

- Протокот и давањето информации подлежат на т.н. самоцензури, предизвикани од објективни или субјективни причини, коишто доведуваат до отежнат пристап и

³⁷ **Научниот метод** или **научниот процес** е од фундаментално значење за научното истражување или при стекнувањето ново знаење базирано на физички доказ од страна на научната заедница. Научниците користат набљудувања и резонирање за да предложат пробни објаснувања за природните феномени, наречени хипотези.



до оние информации кои во најголем дел се од јавен карактер и кои воопшто немаат призив на тајност.



- Отсуството на соодветна регулатива и на правила за одвивање на размената на информациите (правилници), може да доведе не само до нарушување на комуникацискиот систем и рамнотежата туку и до своевиден информациски хаос.
- Непостоењето селективен пристап во изборот и профилирањето на кадрите што се вработуваат во државните институции во голема мера негативно влијаат врз комуникацијата на државните институции со граѓаните на Р.Македонија.

Статистичка хипотеза

Анализата на комуникативните аспекти во работата на државните институции на примерот на двете министерства покажува дека не постојат статистички значајни разлики меѓу Министерството за труд и социјална политика и Министерството за образование и наука во однос на комуникативноста и транспарентноста на овие две институции во Република Македонија, не само кон надворешната општествена заедница (кон граѓаните туку и во внатрешното функционирање). Со тоа логички се потврдува и одговорот дека повеќето од државните институции во однос на комуницирањето, отвореноста или затвореноста наликуваат (да не речеме се копија една на друга). Можеби тоа е



резултат на идентичните услови во коишто и тие самите функционираат, и од истите карактеристики на вработените, како и од малиот простор (со исти особини) на коишто се воспоставени.

Со тоа, конкретно за двете истражувани министерства, не се утврдени значајни статистички разлики во однос на типот на личноста, даден во димензии на екстравертен и интровертен тип, нема статистички значајни разлики во однос на модалитетот на учење и успешноста во испраќањето на информациите кај вработените службеници од двете министерства, кои се важни причини за проблемите во комуникацијата и во голема мера негативно влијае врз комуникацијата на државните институции со граѓаните на Р.Македонија.

- **Независна варијабла**

Како независна варијабла се дефинираат ставовите на вработените во Министерството за труд и социјална политика и во Министерството за образование и наука во однос на модалитетот на учење што најчесто го преферираат, типот на личноста даден во димензии на екстравертност и интровертност и успешноста во испраќањето на информациите, организационата поставеност и правната регулатива што го регулира процесот на хоризонтална и вертикална комуникација во двете министерства.

- **Зависна варијабла**

Зависна варијабла- комуникативноста, протокот на информации и транспарентноста на овие две министерства во РМ.

(Министерството за труд и социјална политика и Министерството за образование и наука на РМ)

- **Методи, техники и инструменти на истражувањето**

Во изработката на трудот ќе бидат користени следниве методи и техники на работа:

➤ **дескриптивен метод**

Користењето на дескриптивниот метод во суштина значи постоење и мерење на една варијабла.

Таа е збир на научноистражувачки постапки со кои се опишуваат појавите во воспитанието и образованието.

Содржи:

предмет на истражување (што?)

начин: истражувачки постапки (како?)

место на истражување (каде?)

време на истражување (кога? критичен час)

➤ **аналитички метод и синтетички метод (анализа и синтеза)**

Анализата е логичко-методска постапка на разделување на некоја целина на нејзините составни делови, со цел преку нивното запознавање да се дојде до утврдување знаења за самата таа целина. Како кај анализата, така и кај синтезата, предмети може да бидат најнапред објективно постојните ствари, појави и процеси, а потоа и мисловните творби на субјектите на познанието. Така, на пример, соединувањето на елементите водород и кислород го дава хемиското соединение - вода. Или, составувањето на обвивката, протоплазмата и јадрото, ја дава синтезата или составот на клетката. Ако, пак, ги соединиме поимите тристраност и геометриска слика го добиваме поимот - триаголник. Исто така, соединувањето на елементите субјект, предикат и копула го дава мисловниот состав - судот. Составот на судовите-премиси и судот-конклузија, кој следува логички од нив го дава составот - заклучок.

Како што може да се види од наведените примери, предмети на синтезата, исто како и кај анализата, може да бидат сите објективно постојни ствари, појави и процеси, како и сите мисловни, т.е. субјективни човечки творби.

Но кај синтезата нашата мисла се движи од деловите кон целината. Во таа смисла, таа е обратна постапка од анализата. Нејзината цел е преку деловите да се дојде до целината. При анализата е дадена целината, но не ни се познати деловите. А кај синтезата се дадени деловите, додека непознатото е целината. Затоа, мислата кај синтезата се движи во обратна насока од онаа при анализата: од деловите кон целината. Целта на синтезата е преку составување (соединување) на деловите да се дојде до целината. Затоа под *поимот синтеза подразбираме логичко-методска постапка на соединување на одредени делови, својства, страни или карактеристики со цел да се дојде до нивната целина.*³⁸

➤ **компаративен метод**

Со компаративниот метод се врши споредбена анализа помеѓу, од една страна, очекуваните резултати, а од друга, со она што реално е резултат на направеното истражување, сè со цел да се идентификуваат проблемите и да се дадат насоки за нивно елиминирање.

➤ **статистички метод**

Она што го прави овој метод поинаков од другите е тоа што:

- Се применува главно врз одделни групи јавувања, врз маса случаи чии карактеристики ги квантифицира и нумерички ги прикажува во вид на соодветни статистички показатели;
- До карактеристиките на појавата доаѓа преку индуктивното набљудување и мерење, за потоа со помош на користење на теоријата на веројатноста да се применат методи и методски постапки за докажување на законитостите или тенденциите во развојот на општествените појави, односно врз основа на проучувањето на делот од статистичката маса, добиените резултати да се прошират и да важат за целокупната појава;

³⁸ Проф. д-р Мирко Ѓошевски, Општа методологија на научното истражување, Авторизирани предавања, Скопје 2012

- Тргува од стварноста. Тој со помош на квантитативната анализа на постојната (дадената) состојба ја опишува појавата и овозможува прогнозирање;
- Едноставноста во примената му овозможува резултатите од одредено истражување да се искажат на едноставен начин со помош на цифри. Тие на доволно прецизен начин ги “кондензираат” информациите што се однесуваат на мноштвото поврзани факти, кои се сведуваат на едноставни изрази погодни за анализа и дискусија.
-
- **тестови за испитување на типот на личноста**
- **анкета на вработените во двете министерства³⁹**

Инструменти што ќе бидат користени во изработката на трудот се следниве:

- 1 тестови за испитување на типот на личноста,
- 2 анкета на вработените во двете министерства за испитување на модалитетот на учење што најчесто го преферираат, и успешноста во испраќањето на информациите.

³⁹ Обработката на спроведените тестирања во рамките на двете министерства ќе бидат детално дескриптивно и сликовито прикажани во наредната глава.

ГЛАВА 7

7. Емпириски сознанија⁴⁰

Преку низа комуникациски шеми во трудот во претходните глави ги прикажавме системот на комуницирање во двете министерства, внатрешната комуникација (хоризонтална и вертикална) и односите со јавноста.

Во овој дел ги даваме резултатите од истражувањето на субјективните причини за недоволното ниво на екстерна и интерна комуникација - размена на информации во рамките на институциите што се предмет на истражувањето.

Низ табеларен и графички приказ се даваат резултатите од истражувањето на типот на личноста, начинот на испраќање пораки и модалитетот на примање информации, што според нас се најважните фактори кои предизвикуваат отежнато одвивање на комуникацијата и размената на информации меѓу странките и службениците во државните институции (министерства), кои најчесто доведуваат до комуникациски блокади во рамките на институциите.

7.1. Вовед во анализата на резултатите според предметот на истражување

Целта на вториот дел од истражувањето што беше спроведено во ноември 2011 во **Министерството за труд и социјална политика и во Министерството за образование и наука** беше да направиме профил на личноста на вработените во овие институции, да ја одредиме насоката во која мера екстравертноста и комуникативноста се поврзани со нивната професија, односно со комуниколошките аспекти на нивната работа, што ќе ни помогне да го исчистиме мозаикот од повеќето клишеа и стереотипи, општоприфатени, без засновани податоци, за психофизичките предиспозиции и компетенции на вработените во овие министерства. Во анализата на резултатите од тестовите каде што вршиме рангирање на одговорите според бројот на испитаниците или

⁴⁰ Филозофски правец според кој само со опит и со искуство се доаѓа до спознанието.

според бодовите, се земаат предвид само првите три степени на зачестеност. Одговорите кои се надвор од границите на соодветните степени, не се релевантни за анализата од истражувањето.

За секој тест се дава резултат кој се пресметува според однапред изработен клуч. Податоците се добиваат со примена на тестовите за секој испитаник од групата, а потоа се врши нивно групно анализирање. Секој испитаник го пополнува тестот или прашалникот така што се решава само за еден од понудените алтернативни одговори, односно ја заокружува буквата или бројката според оној алтернативен одговор за секое од прашањата за кој смета дека ја изразува неговата професионална одлука, мотив или интерес.

Во анализирањето на резултатите од целото истражување, секогаш ги споредуваме областите што беа својствени и за двете групи на стратифициран примерок (според местото во хиерархијата и работното искуство) на вкупно 40 испитаници од двете министерства, како репрезентативни примероци на вработени во државните институции во Р.Македонија.

7.1.1 Опис и анализа на тестот за определување на најчестиот модалитет на учење што го претпочитаат службениците

Резултатите од тестот за определување на претпочитаниот модалитет на учење се рангирани според бројот на испитаници кај кои во најголема мера е застапен тој модалитет.

Во овој тест ги разгледуваме сетилно-кинестетичкиот, аудитивниот и визуелниот модалитет на учење.

Во анализата на резултатите, сетилно-кинестетичкиот модалитет на учење е претставен заедно со перцептивниот, одделно од аудитивниот модалитет на учење, бидејќи тој не се јавува кај голем број испитаници на исто рамниште.

7.1.1.1. Сетилно-кинестетички модалитет

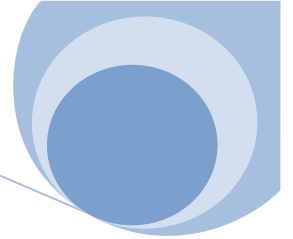
Луѓето кај кои преовладува сетилно-кинестетичкиот⁴¹ модалитет на учење се сметаат за луѓе коишто учат преку дејствување. За нив е вообичаено што можат да се фокусираат на две различни работи истовремено.

Луѓето со ваков стил на учење ги паметат работите преку враќање во мислите на она што го правеле со телото во моментот на активноста, што дозволува да ги наречеме и извршители. Тие исто така имаат и многу брзи рецептори, што значи дека се истовремено и перцептивни типови. Сетилно-кинестетичкото учење е стил кај кој поединецот учи користејќи го своето тело со цел да изрази мисла, идеја или разбирање за даден концепт. Преку сеќавањето на движењата на телото, кај овој тип луѓе се зајакнува краткотрајната и долготрајната меморија.

7.1.1.2 Аудитивен модалитет

Ова е стил на учење каде што лицето учи преку слушање и имаат добар прием на информацијата само преку слушањето и зборувањето на другите луѓе. Овие лица мора да слушнат за што станува збор за да можат тоа добро да го разберат. Не е чудно што имаат проблеми во комуникацијата, доколку добијат само писмени инструкции. Тие се сметаат за аудитивни типови и се добри слушатели кои ја користат својата природна предодреденост за слушање и повторување, за да можат успешно да ги сортираат информациите што им се испратени.

⁴¹ Се однесува на осети, допири, мириси, вкусови...



7.1.1.3 Визуелен модалитет

Кај визуелниот модалитет на учење, идеите, концептите, податоците и другите информации се поврзуваат во слики како на филмска лента. Луѓето со ваков стил се смета дека имаат добри социјални перцепции и се одлични мемо-техничари кои ги меморираат информациите по принципот на „римска соба,, односно можат лесно да ги визуелизираат предметите и се одлични проксемички комуникативно способности и затоа се сметаат за перцептивни типови луѓе.

7.2. Опис на анализата и предметот на истражување од тестот за испитување на екстравертниот и интровертниот тип на личноста

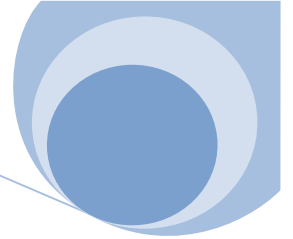
Екстравертен и интровертен тип на личности

Многу често, кога луѓето зборуваат за интровертни и екстравертни лица, размислуваат за тоа како се чувствуваат луѓето при социјални интеракции.



Всушност, вистинската дефиниција за интровертноста и екстравертноста е поврзана со тоа каде наоѓа една личност некакво значење – и поради оваа





причина, за да знаете каква личност сте, може да ви помогне лесно да донесете одлуки што ќе ве направат посреќни и поисполнети.

Психолошката интровертност и екстравертност не се мерки за тоа колку ви е пријатно или не во социјални ситуации.



Концептот за психолошката интровертност и екстравертност беше првенствено објаснет од шведскиот психоаналитичар Карл Јунг, кој објаснил дека има два различни начина за тоа како си наоѓаат луѓето значење во своите животи. Интровертната личност според Јунг го пронаоѓа значењето преку развивање богат внатрешен живот и тоа е цело истражување на тој внатрешен живот, каде што ним им е најпријатно. Еве еден цитат од книгата на Меријам Вебстер: Интровертноста е "состојба, односно тенденција да се биде целосно или доминантно преокупиран и заинтересиран со сопствениот умствен живот."

Екстравертната личност според Јунг, пак, наоѓа значење во интеракцијата со работи од надворешниот свет, и самото истражување на надворешниот свет прави тие да се чувствуваат пријатно. И повторно Вебстер: Екстравертноста е "дејството, состојбата или навиката да се биде првенствено преокупиран со остварување благодарност од она што е надвор од себе." Иако ова не ви изгледа многу поразлично од дефиницијата дека интровертните се "луѓе што не



се чувствуваат пријатно во социјални ситуации", постои огромна разлика. Според Јунг, фокусот е на тоа каде наоѓа значење поединецот и, како и многу често, нема никаква врска со тоа дали личноста се чувствува пријатно на некоја коктел-забава.

Забуната меѓу социјалната интровертност/екстравертност и психолошката интровертност/екстравертност е поткрепена од фактот дека повеќето примери што се користат за да се објаснат овие концепти се базираат на однесувањето – а однесувањето е социјален аспект. И за работите да се разјаснат уште повеќе, повеќето примери се претставени како целосни спротивности. Па, ќе прочитате дека "екстравертните луѓе се дружељубиви и сакаат забави и дружење со многу луѓе и политички демонстрации," а пак "интровертните луѓе сакаат да се сами, сакаат да читаат и да пишуваат, да играат на компјутер и да слушаат музика." Гледате што мислам? Психолошките интровертни лица сакаат да си поминат убаво на забави и можеби сакаат да се дел од јавни демонстрации. Психолошките екстравертни лица, исто така, сакаат да слушаат музика, да читаат и да пишуваат.

Психолошката интровертност/екстравертност е еден континуум што го има во секој од нас. Секој од нас е некаков тип на личност, но сите можеме да имаме и интровертни и екстравертни однесувања. Затоа е и тешко да се одреди дали едно однесување важи само за еден тип луѓе. Ако знаете дали сте интровертна или екстравертна личност според Јунг, може да ви помогне да се чувствувате попријатно со себеси. Може да ви помогне да донесувате вистински одлуки за кариерата, да ви открие какви вештини поседувате, да сфатите во која околина најдобро би функционирале, да изберете работи и улоги што најмногу ви одговараат. Истото важи и ако откриете дали сте примарно интровертна или екстравертна личност според социјалните интеракции.⁴²

Личноста се развива и го надградува биолошкото битие на човекот под влијание на средината и активноста на индивидуата. Личноста ја презема улогата на диригент и заповедник на физичкото битие на човекот, односно таа

⁴² <http://www.psiha.com>, превземено на 22 Август 2011

претставува врховен супстрат и сè што прави човекот е под директно заповедништво на овој супстрат⁴³. Таа е организирано единство, мозаик од особини и форми на однесување, која го отсликува влијанието на поединецот и средината. Однесувањето на поединецот не зависи само од средината туку и од цртите на личноста на единката. Кога се зборува за личноста, се мисли не само на физичката конституција, туку пред сè на начинот на емоционалното реагирање - темпераментот, карактеристичниот начин на однесување во слични ситуации - карактерот, успешноста во извршувањето на различни активности – способностите, мотивите, интересите, ставовите и вредностите.

Карактеристиката е конкретен, траен и специфичен начин на однесување.

Нормалната личност треба да се карактеризира со интелектуална, социјална и емоционална зрелост.

Ефектот во текот на работата, а и крајниот резултат ќе зависи од начинот на структурираност на особините на личноста.

Тестот што беше употребен во нашето истражување имаше за цел да утврди кои испитаници се екстравертни и отворени за комуникација, а кои се претежно интровертни и затворени за комуникација со другите луѓе.

Повеќето луѓе веруваат дека личноста која е пријателски расположена и отворена за комуникација е и екстравертна.

Во основа, екстравертен е оној човек кој добива енергија кога е опкружен со други луѓе. Екстравертните се *губат*⁴⁴ кога се сами и може многу лесно да им стане здодевно без друштво. Доколку екстравертниот тип треба да избере дали ќе го помине времето размислувајќи сам или во друштво, тој тип на личност би избрал друштво и зборување. Тие размислуваат додека разговараат, што за нив претставува најефикасен начин за размислување, тешко се задоволуваат само со слушање и уживаат во социјални ситуации, па многу често и сами ги создаваат за да бидат опкружени со други луѓе.

⁴³ Стеван Алексоски, *Криминална психологија (психосоцијални фактори на престапништвото на младите)*, цит. дело, стр.

⁴⁴ http://en.wikipedia.org/wiki/Myers-Briggs_Type_Indicator (Преземено на 21.11.2010)

Екстравертните личности се карактеризираат со отвореност, готовност за преземање активности, реализам, со голем интерес за социјалната средина и со комуникативност. За нив се смета дека се помалку чувствителни на физички непријатности, но затоа се почувствителни на психолошки лишувања. Типовите на личноста се со наследни начини на реагирање и најмногу се одредени од структурата на вегетативниот нервен систем. Екстравертните типови имаат слаба ексцитација, но јака инхибиција.

Насоченоста на екстравертните е кон луѓето и предметите, а на интровертните кон концептите и идеите. Екстравертните сакаат да дејствуваат, а интровертните да размислуваат. Екстравертните бараат почесто, а интровертните посуштинско дејствување.

Спротивно на она што го мислат повеќето, интровертната личност не е личност што е само срамежлива, туку таа е поврзана со начинот на разбирање на непознатото и новото, нервозата и вознемиреноста. Во основа, интровертните ја обновуваат енергијата кога се сами, затоа што ним енергијата им ја трошат другите. Тие се многу позасегнати со внатрешниот свет на нивниот ум. Уживаат кога размислуваат и ги преиспитуваат своите чувства и мисли. Кога некое интровертно лице сака да е само, тоа не значи дека покажува знаци на депресија, туку дека има потреба од обновување на енергијата или средување на мислите. Интровертната личност се карактеризира со склоност кон размислување, повлеченост, воздржаност на емоциите и детална анализа на постапките.

7.3. Анализа на резултатите од емпирискиот дел

Поставените емпириски сознанија во претходниот дел се добар вовед на она што следува, а е поврзано со преиспитување на теренот и обработка на податоците од добиените испитувања. Испитувањата се направени преку три анкети спроведени во рамките на МОН и МТСП со поставување прашања од психолошко-социолошка природа и со можност за одговарање со алтернативни одговори, или со рангирање.

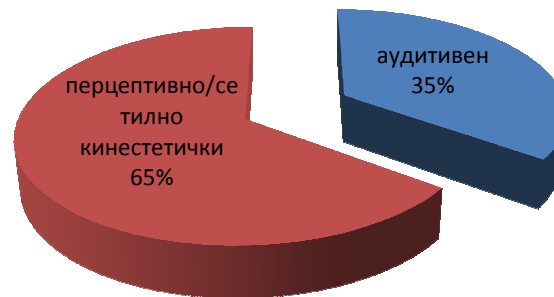
Инструмент за определување кој модалитет на учење се претпочита

Тип на модалитет на учење	Аудитивен	Перцептивно/сетилно-кинестетички	Вкупно
Вработени во МОН	5	15	20
Вработени во МТСП	7	13	20
Вкупно	12	28	40

Табела 1. Приказ на контингенција за модалитетот на учење што најмногу се применува кај двете групи испитаници.



Министерство за труд и социјална политика



Според резултатите во табелата, го пресметуваме χ^2 :

Вредноста на пресметаниот $\chi^2=0,47$

Со нулта-хипотезата ја тестираме поврзаноста на модалитетот на учење со профилот на личноста и комуникативните способности.

Според статистички пресметаната висока вредност на χ^2 , која е помала од 2,96, утврдивме дека ја прифаќаме нулта-хипотезата и констатираме дека во однос на модалитетот на учење кој најчесто се применува од двете групи испитаници, меѓу нив не постојат статистички значајни разлики.

Од релативните износи на добиените фреквенции може да се констатира дека само

кај 5 од испитаниците, односно само 25%, како најприменуван модалитет на учење се издвои - аудитивниот тип, додека сетилно-кинестетичкиот и перцептивниот модалитет во примањето на информацијата е застапен кај 15 или 75% од службениците во МОН. Од релативните износи на добиените фреквенции констатираме дека перцептивно/сетилно-кинестетичкиот модалитет е битна особина за службениците од двете министерства, додека аудитивниот модалитет, за жал, не е многу застапен што може негативно да влијае на процесот на екстерна и интерна вербална комуникација.

Луѓето кои поседуваат сетилно-кинестетички и перцептивен стил на учење ги паметат работите преку враќање во мислите на она што го правеле со телото

во моментот на активноста, што дозволува да ги наречеме активни типови и извршители. Тие исто така имаат и многу брзи рецептори, што значи дека истовремено се и перцептивни типови, но способноста за аудитивно учење е помалку развиена.

Има незначителна разлика кај бројот на службеници од МТСП кои го применуваат визуелниот и сетилно-кинестетичкиот модалитет што е застапен кај 13, односно 65% од службениците во ова министерство, но аудитивниот модалитет и кај овие службеници е застапен кај 7 или 35%, што истакнавме може негативно да влијае на процесот на вербалната комуникација.

Тоа значи дека аудитивниот модел на учење, на примање и испраќање на информацијата е малку застапен кај службениците од двете министерства (30 %).

Кај двете групи испитаници, совладувањето на дадената материја може најдобро да се оствари само преку еден модалитет (ако е на пример поразвиена способноста за визуелно учење, тогаш материјата што бара поголема способност за аудитивно учење се смета за слаба страна и материјалот, кој само се слуша, послабо се совладува) и обратно, кај аудитивните типови способноста за визуелно учење е помалку развиена.

Со тоа сметаме дека делумно се потврди една од подхипотезите на истражувањето дека **протоколот и давањето информации подлежат на т.н. стрес и самоцензури предизвикани не само од објективни туку претежно од субјективни причини, меѓу кои спаѓа и несоодветниот начин на примање на пораките, што во голема мера придонесува за слабата комуникативност во работата со клиентите и лошата меѓусебна комуникација меѓу колегите и кое доведува до отежнат пристап до информации, кои во најголем дел се од јавен карактер.**

Имено, видовме дека и кај двете групи испитаници совладувањето на дадената материја, за жал, може најдобро да се оствари само преку еден модалитет, што претставува хендикеп, зашто ако е поразвиена способноста за визуелно учење, тогаш таа материја што бара поголема способност за аудитивно учење од поединците послабо се совладува. Од друга страна, кај аудитивните типови, овие лица прво мора да слушнат за што станува збор за да

можат тоа добро да го разберат, бидејќи способноста за визуелно учење им е помалку развиена.

Само за сетилно-кинестетичките типови луѓе може да кажеме дека имаат активен пристап во приемот на информацијата и може да ги сметаме за успешни луѓе во комуникацијата со други луѓе.

Исто така, од добиените резултати за модалитет на учење може со сигурност да се констатира дека се потврди и хипотезата дека не постојат статистички значајни разлики меѓу Министерството за труд и социјална политика и Министерството за образование и наука во однос на комуникативноста и транспарентноста на овие две институции во Република Македонија, бидејќи утврдивме дека не постојат статистички значајни разлики во модалитетот на учење што најчесто го применуваат вработените од двете министерства.

7.3.1. Тест за испитување на екстравертниот-интровертниот

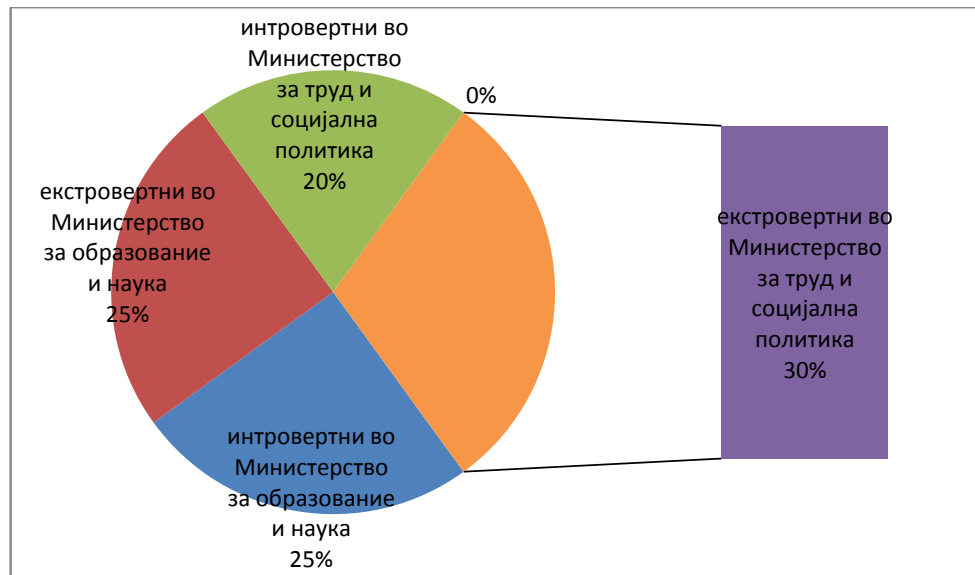
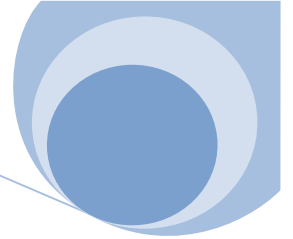
тип на личноста на вработените во двете министерства

Тип на личност	Интровертни	Екстравертни	Вкупно
Вработени во МОН	10	10	20
Вработени во МТСП	8	12	20
Вкупно	18	22	40

Табела 2. Приказ на застапеноста за типот на личноста кај двете групи испитаници.

Според резултатите во табелата, го пресметавме χ^2 :

Вредноста на пресметаниот $\chi^2=0,40$



Графикон 2. Графикон за тестот за личност со поделба на екстравертни и интровертни личности кај двете групи испитаници.

Во претходното излагање објаснивме дека со нулта-хипотезата ја тестираме поврзаноста на модалитетот на учење со профилот на личноста во кој спаѓа и типот на личноста, даден во димензии на екстравертност и интровертност и комуникативните способности на вработените во двете министерства.

Според статистички пресметаната ниска вредност на χ^2 што изнесува 0.40, која е помала од 2,96, констатираме дека се потврдува нулта-хипотезата и дека не постојат значајни статистички разлики во однос на типот на личноста даден во димензии на екстравертност и интровертност.

Од релативните износи на добиените фреквенции може да се констатира дека службениците, за жал, во голема мера се интровертни личности во 45%, иако се смета дека за оваа професија се бараат отвореност и комуникативност.

Констатираме дека екстравертниот тип на личноста е важен за профилот на личноста на вработените и за двете министерства, затоа што нивната професија бара постојана комуникација со различни луѓе и е значајно поврзана со отвореноста и комуникативноста на личноста.



Без постоење екстравертен - отворен тип на личноста, секој нов контакт за секој човек што не е со таков тип на личноста, ќе значи дополнителен притисок и напор за постигнување подобар квалитет во комуникацијата.

Од овие резултати за типот на личноста на службениците во двете министерства може да се констатира дека големиот процент на интровертни личности и во двете министерства значи дека не се отворени за комуникација, што е отежнувачка околност, ако се земе предвид природата на нивната работа со странки.

Со тоа сметаме дека делумно се потврди една од подхипотезите на истражувањето дека протокот и давањето информации подлежат на т.н. стрес и самоцензури предизвикани не само од објективни туку претежно од субјективни причини, меѓу кои се и несоодветниот интровертен тип на личноста, неотвореноста и слабата комуникативност во работата со клиентите и лошата меѓусебна комуникација меѓу колегите, кои доведуваат до отежнат пристап и до оние информации кои во најголем дел се од јавен карактер и кои воопшто немаат призив на тајност.

Исто така, бидејќи несоодветниот тип на личноста е застапен кај вработените и во двете државни институции (министерства), може да се констатира дека се потврди и хипотезата дека не постојат статистички значајни разлики меѓу Министерството за труд и социјална политика и Министерството за образование и наука во однос на комуникативноста и транспарентноста на овие две институции во Република Македонија, не само кон надворешната општествена заедница (кон граѓаните туку и во внатрешното функционирање).

Несоодветниот тип на личноста на вработениот во државните институции може да биде проблем во работата *поради тоа што на вакво работно место вообичаено ја претпочитаат и наградуваат екстравертноста наспроти интровертноста. Затоа, често постои тенденција за интровертните да се 'предаваат', откажувајќи се од нивната природна склоност, за да можат да живеат и да работат според условите на екстравертните. Па, тие се екстравертни за време на работниот ден...колегите се шокираат кога ќе дознаат дека овие*

„комуникативни,, души се всушност интровертни личности само облечени во облеката на екстравертните. За интровертните тоа е едноставно техника за преживување, но таа може да има висока цена во форма на стрес и здравствени проблеми. Затоа сметаме дека не е пожелно да има многу интровертни луѓе меѓу службениците, затоа што кога ситуацијата станува комплицирана, тие не смеат да се повлечат, треба да можат да издржат под сите околности, кои многу често се навистина тешки. Затоа констатираме дека селекција на кадри во државните институции се наметнува како иманентна потреба.

Од интерпретацијата на резултатите не се утврдени значајни статистички разлики во однос на типот на личноста, даден во димензии на екстравертен и интровертен тип, и констатираме дека и во двете министерства во голема мера е застапен интровертниот тип на личноста, што може да биде една од важните причини за проблемите во комуникацијата и во голема мера негативно влијае врз комуникацијата на државните институции со граѓаните на Р.Македонија.

7.3.2. Тест за определување на успешноста во испраќањето пораки

Приод во испраќањето пораки	Одличен	Лош	Вкупно
Вработени во Мин. за труд и социјала	6	14	20
Вработени во Мин. за образование	11	9	20
Вкупно	17	23	40

Табела 3. Табеларен приказ за приодот во испраќањето пораки кај двете групи испитаници.

Според резултатите во табелата, го пресметавме χ^2 :

Вредноста на $\chi^2=2.6$

Според статистички пресметаната ниска вредност на χ^2 , кој изнесува 2.6, што и во овој случај е помала од 2,96, констатираме дека се потврдува нулта-

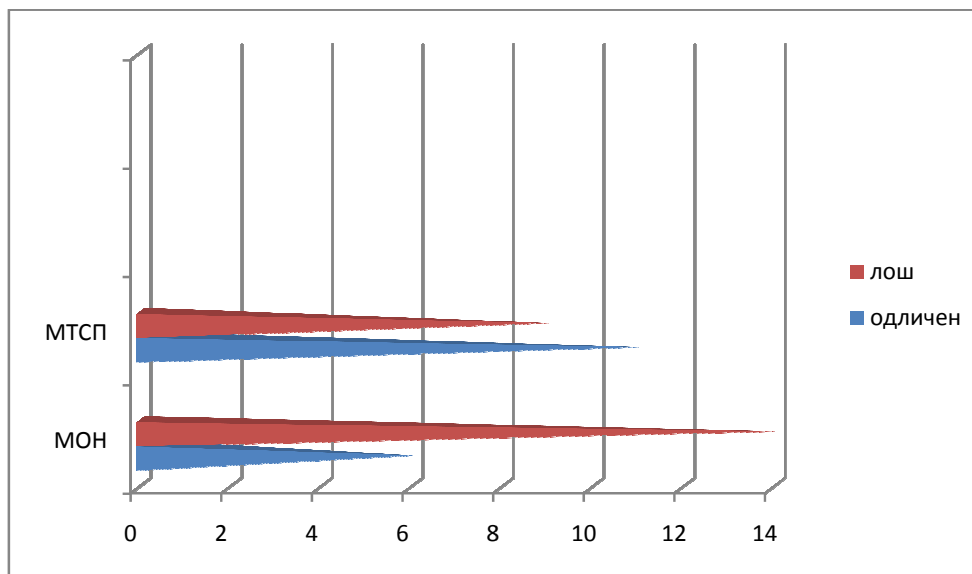
хипотезата дека не постојат значајни статистички разлики меѓу вработените во двете министерства на групи испитаници во однос на приодот за испраќање пораки.

Од релативните износи на добиените фреквенции може да се констатира дека скоро 70% од вработените во Министерството за труд и социјала имаат лош приод во испраќањето пораки, додека само 30% од испитаниците покажаа добар приод во испраќањето пораки.

Кај вработените, пак, во Министерството за образование и наука, 45% од вработените се лоши испраќачи на пораки, но преостанатите 55% од испитаниците во ова министерство се добри испраќачи на пораки.

Сепак, со жалење мораме да констатираме дека во просек само 42,5% од вработените во двете министерства се одлични испраќачи на информации, а дури 57,5% од испитаниците во двете министерства се лоши испраќачи на информации (лоши комуникатори).

Со овој тест се докажа дека повеќето од вработените во двете министерства имаат лош приод во испраќањето информации за странките со кои секојдневно комуницираат и сметаат дека не се сигурни дека нивната порака е слушната и разбрана.



Графикон 3. Графикон за резултатите од определувањето на приодот при испраќање пораки меѓу двете групи вработени.

Од интерпретацијата на овие резултати, со оглед на претежно лошиот приод при испраќањето пораки од страна на вработените во двете министерства на своите клиенти, делумно се потврди една од подхипотезите на истражувањето дека **протоколот и давањето информации подлежат на т.н. самоцензури предизвикани не само од објективни туку претежно од субјективни причини, кои доведуваат до отежнат пристап и до оние информации кои во најголем дел се од јавен карактер и кои воопшто немаат призив на тајност.**

Исто така, од резултатите на истражувањето на овој сегмент од комуниколошките аспекти на работата на државните институции мора да констатираме дека се прифати нулта-хипотезата на истражувањето **дека не постојат статистички значајни разлики меѓу Министерството за труд и социјална политика и Министерството за образование и наука во однос на комуникативноста и транспарентноста на овие две институции во Република Македонија, не само кон надворешната општествена заедница (кон граѓаните туку и во внатрешното функционирање).** Вработените во **Министерството за труд и социјална политика во 70% случаи имаат лош приод во испраќањето пораки при комуницирањето со клиентите.** Од друга страна, вработените во **Министерството за образование и наука во работата со клиентите во 45% се лоши испраќачи на пораки.**

Според наше длабоко убедување, со оглед на ваквата состојба, многу е битно клиентот да добие разбирлива порака која нема да мора да подлежи на понатамошни преработки.

Лошиот приод во испраќањето пораки при комуницирањето со клиентите доведува до комуникациски блокади и отежнат пристап и до оние информации кои во најголем дел се од јавен карактер и кои воопшто немаат призив на тајност.

Уште еднаш потенцираме дека е недопустливо во државните институции да работат кадри кои се лоши комуникатори, со лош приод во испраќањето на пораките и дека е потребна селекција на кадрите во овие институции преку правење профил на личноста при нови вработувања.

ГЛАВА 8

8. Анализа и интерпретација на добиените резултати од истражувањето

Доследно на претходно наведеното, овој кулминирачки дел е доста значаен за синтеза на она што беше теоретски образложено во вид на емпириски сознанија и она што фактички беше истражувано.

Во овој дел се прави евалуација и интерпретација на оние фактори што најчесто доведуваат до комуникациски блокади во рамките на институцијата кај двете министерства, односно се прави анализа на добиените одговори од вработени претставници од двете министерства во Република Македонија во однос на постоењето значајни статистички разлики, во однос на типот на личноста и во однос на модалитетот на учење и успешноста во испраќањето на информациите кај вработените службеници од двете министерства.

8.1. Комуникативноста и типот на личноста на службеникот

Многу луѓе имаат различна слика за екстравертните и за интровертните лица. Често се поставува прашањето дали овде се работи за вистински разлики или само за клишеа. Всушност, тоа беше мотивацијата за изработката на овој труд.

Со зборовите е исто како и со движењето на телото. Во некои случаи, со изговарањето на зборовите и со движењето на рацете управува човековата мисла. Во други случаи говорникот слободно ги избира зборовите, како што и актерите ги изведуваат слободните движења. Меѓутоа, во секојдневниот живот говорот и движењето на телото станале рефлексни работи како резултат на долготрајните навики и се потчинуваат повеќе на човековата намера нешто да се каже или сработи отколку на неговата волја да употреби некој одреден збор, односно да ги придвижи мускулите.

Професионалните говорници, како комуникатори, во секое излагање лесно ги препознаваат намерно изговорените зборови, кои не се само вербален рефлекс во служба на некоја мисла, како што лесно го препознаваат прикриеното фалење или закана, благо потсмевање или груба шега.

Често се дискутира за потребата на човекот да ја потчини својата личност кон онаа на говорникот, затоа што се изразуваат мислите на говорникот а не неговите. Низ годините, многумина забележале дека комуницирањето бара од човекот да ги потисне личното *јас* и идеите. Улогата на луѓето вработени во државните установи е *подредена*. Тие им нудат услуги на другите луѓе и се постојано под контрола на надворешната волја (на клиентот-соговорникот).

Комуницирањето не е нешто што може да се научи од книга. Тоа е многу комплексна активност за која треба многу вежбање.

Вредноста на комуницирањето се оценува пред сè по внатрешната и надворешната логика, по редоследот на мислите и начинот на изговарање на зборовите.

КОМУНИКАЦИЈАТА е процес, „мост,, што ги сврзува луѓето, преку кој се пренесуваат тонот, намерата и емоциите. Кога службеникот ќе се најде во ситуација соговорниците да се *наострени* спрема нив, тогаш треба да знае како да ја смири таа ситуација со тоа што ќе покаже огромен професионализам и дипломатија. Затоа неговата улога е многу покомплексна; тој се справува и со јазикот и со луѓето. Тој мора целосно да го разбере предметот на комуникација со цел точно да ја пренесе информацијата на јазик разбирлив за другите (клиентите). Службеникот мора да поседува дипломатски вештини и да биде чувствителен кон содржината и ситуацијата во која се наоѓа, ако сака да биде ислушан и да му ја пренесе информацијата на соговорникот.

Способноста за приспособување кон мултикултурни околности ја истакнува повеќестраноста на службениците. Од нив се очекува да бидат трпеливи, убедливи и заинтересирани за проблемот на клиентот (странката). Иако понекогаш тие немаат право, сепак пред нив не треба да искажуваат нервоза, не треба да дозволат нивните чувства, ставови или предрасуди да влијаат на успешноста при комуникацијата со странките.

Службениците треба целосно да го владеат мајчиниот јазик, треба да се способни да се изразуваат течно, граматички правилно и прецизно, со богат вокабулар. Тие треба да бидат емпатични да знаат *да му влезат под кожа на соговорникот или пак во неговиот ум и да ја разберат неговата мотивација*.

Службеникот треба да ги провери сите информации што ги прима за да види дали се веродостојни, односно прифатливи. Дали може ова да биде вистина?

Сепак, има и некои објективни услови кои ја отежнуваат успешноста на комуникацијата, како и некои од субјективите причини, како што е стресот.

Во лоши просторни услови на нарушена состојба со кислород и шеќер, се нарушува и умствената работа. Така, доколку во просторијата количеството кислород во воздухот падне под 13% (нормално во воздухот има 21% кислород), се намалуваат високите психички функции (мислење, учење, перципирање), а доколку се намалува и понатаму, до 7% или 5%, организмот губи свест. Исто така, и при намалувањето на крвниот шеќер (хипогликемија), најпрвин доаѓа до нарушување на високите психички функции, а ако опаѓањето на шеќерот продолжи, организмот доаѓа во состојба на грчеви и несвестица. Нормално е по напорна умствена работа организмот да се одмора.

Со правењето почести кратки паузи, во зависност од работата, се покажало дека се постигнува поголема ефикасност и се намалува заморот. Општо земено, одморот може да биде активен и пасивен. Активен одмор е прошетка, гимнастика и сл. и е полезен по полесна физичка и по напорна умствена работа. Пасивниот одмор е корисен по тешка физичка работа и многу напорна умствена работа. Најдобар одмор е спиењето. Со спиењето доаѓа до обновување на организмот и тоа не може да се замени со ништо.

Како една од важните карактеристики на административните работници биле агилноста и способноста за брза реакција, способноста за моментални јазични одлуки при ненадејни ситуации каде што треба да се импровизира, способноста за поделба на вниманието, психофизичка *издржливост, насмеано лице, трпение, физичка и психичка подготвеност, познавања на актуелните настани во работењето и објективност.*

Смиреноста е важна за одржување баланс во работењето. Таа овозможува толкувачот да варира со тонот на гласот и да создава пријатен глас. При комуницирањето треба многу да се внимава на правилниот редослед на зборовите во реченицата и на содржинските одлики на логичниот говор. Интонацијата поткрепена со самодоверба, ја дава вербата кај публиката. Крајот

на мислата треба да се означи со спуштена интонација, за да не се добие чувство дека е нешто недоречено и виси изгубено во излагањето.

Протоколот и давањето информации подлежат на т.н. стрес и самоцензури предизвикани не само од објективни туку претежно од субјективни причини.

Во животот на луѓето се случуваат секакви (пријатни и непријатни) настани кои можат да бидат доволно силни да ја нарушат рамнотежата и да го доведат организмот во состојба на стрес, лат. - стегнатост. Често не е потребно да се случи непријатност, доволно е таа да биде навестена, па човек да се чувствува напнато, загрижено, вознемирено, несигурно и сл. Штом ќе биде нарушена хомеостазата, организмот реагира во насока на приспособување кон промената и кон повторно воспоставување нормална состојба. Затоа, некои научници стресот го дефинираат како реакција на организмот на надворешни влијанија или како општ адаптациски синдром.

Научната дисциплина во која централно место зазема проучувањето на стресот се нарекува психологија на здравјето. Причинителите за стресот или факторите кои придонесуваат организмот да дојде во состојба на стрес, се нарекуваат стресори.

Во толкувањето, стресор може да биде многуброен аудиториум, темпо на говорење, говорник со говорна мана и сл. Тие го ставаат лицето во голема неизвесност, во многу неповолна ситуација и тоа има чувство дека не може да ги контролира и да се справи со нив. Колку е помала способноста на лицето да се справува со стресот, толку е поголем стресот. Но не би било праведно да не ги наброиме причинителите за стрес во работата на службениците.

И кај службениците има рокови, притисоци за итни работи, условите за работа не ги диктираат тие самите. Доколку не можат да постигнат нешто сами, треба да им се јават на колегите и да ја распределат работата, со тоа и си го намалуваат товарот.

Несоодветниот тип на личноста на вработениот во државните институции може да биде проблем во работата *поради тоа што на ова работно место вообичаено ја претпочитаат и наградуваат екстравертноста наспроти*

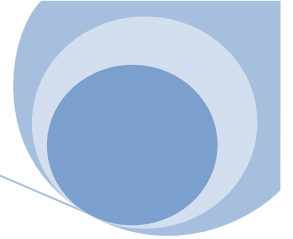
интровертноста. Затоа, често постои тенденција за интровертните да се 'предаваат', откажувајќи се од нивната природна склоност, за да можат да живеат и работат според условите на екстравертните. За интровертните тоа е едноставно техника за преживување, но таа може да има висока цена во форма на стрес и здравствени проблеми. Навистина, интровертните се повеќе подложни на различни болести поврзани со стресот.

Поради тоа што стресот е составен дел од оваа професија, не е пожелно да има многу интровертни луѓе меѓу службениците, затоа што кога ситуацијата станува комплицирана, тие не смеат да се повлечат, треба да издржат под сите околности, кои многу често се навистина тешки.

Обично, сликата за административецот е дека тој е самоуверен, екстравертен, брз и интелигентен, сеснајко, по малку и актер, површен, арогантен, склон кон разновидност и понекогаш вознемирен и фрустриран.

Тие се сметаат за луѓе со *железни нерви*, остар слух, пријатен и моќен глас, извежбана краткотрајна и долготрајна меморија, брза и смела реакција, аналитичко размислување, интелигенција, неограничено енциклопедиско знаење, непоколебливост, самодоверба, тимски дух, љубопитност, кондиција за *долги патеки*, *развиени плеќи* за носење голем притисок, уредност, прецизност, флексибилност, воздржаност, мобилност и оптимизам. Но дали е така во стварноста, е голема дилема.

Екстравертните службеници – размислувачите, претполагаат објективен, логичен пристап. Тие сакаат да решаваат проблеми, со тоа си ја поттикнуваат својата способност за објективна анализа. Но другите луѓе за нив понекогаш сметаат дека се студени, дури и арогантни, критички настроени и скептични. Оваа професија привлекува повеќе објективни размислувачи отколку чувствителни- интровертни службеници.



Има една голема разлика меѓу размислувачите и чувствувачите, а тоа е дека размислувачите сакаат директно да се соочат со стресната ситуација и да ја разрешат и пак да се вратат на работењето. Чувствувачите сакаат по секоја цена да ја избегнат ситуацијата, надевајќи се дека таа едноставно ќе исчезне.

Исто така постои разлика меѓу службениците пресудувачи и согледувачи.

Пресудувачите претполагаат да ја контролираат средината. Тие сакаат да планираат и да организираат, имаат силно чувство на одговорност и не сакаат да доцнат. Лесно и брзо донесуваат одлуки.

Согледувачите сакаат да останат спонтани и се секогаш отворени кон нови можности. Согледувачите се љубопитни и флексибилни, претполагаат да ги прифаќаат работите како што доаѓаат.

Како и да е, многумина имаат забележано дека службениците често се нервозни, чувствителни како *примадони*.

„Треба да има нешто во тебе што ќе ти помогне да се вратиш во колосек кога ситуацијата станува тешка, или тешко тебе,, - велат старите луѓе.

Во моментите кога се сомневате во себе, не откажувајте се! Вреди да се потроши време на обидување и истражување. Тоа е човечката мотивација. Процесот на остварување на целта е едукативен и долг.



Во професионалното работење битно е да се научи дека доколку се згреши, треба да се преземе следново:

- да ја разгледаме грешката и да го откриеме тоа што придонесло да се појави грешката;
- да го сумираме целокупниот ефект од настапот;
- да запаметиме дека самите си ги забележуваме грешките многу повеќе отколку што тоа го прават другите;
- да ги оставиме во минатото, за време на настапот, и да останеме фокусирани на сегашноста.

Многу од службениците можеби и веќе искусиле дека правењето една грешка повлекува и друга, познато и како домино ефект или ефект на сврзана реакција.

Службеникот треба секогаш да внимава на:

- говорникот, неговиот статус и статусот на слушателите;
- намерата на говорникот да ја испорача пораката;
- ставот на говорникот кон пораката и слушателите;
- ставот на слушателите кон пораката и говорникот;
- своите компетенции, судови, ставови и стратегии;
- формата на пораката;
- јачината на пораката;
- средината.

Интерпретацијата на резултатите од нашето истражување со помош на тестот за типот на личноста даден во димензија екстравертност-интровертност покажа дека од 20 вработени во МОН - 10 или (50%) се интроверни, а 10 или 50 % се екстравертни типови. Интерпретацијата на резултатите од нашето истражување со тестот за типот на личноста даден во димензија екстравертност-интровертност покажа дека од 20 вработени во МТСП - 8 или (40%) се интровертни и 12 или 60 % се екстравертни типови. Имено, може да се заклучи дека дури 45% од вработените во двете министерства се интровертни личности, што значи дека скоро половината се затворени за комуникација.

Интерпретација на резултатите од нашето истражување со помош на тест за определување модалитет на учење кој најмногу се претпочита од страна на вработените во двете министерства.

Перцептивниот и сетилно-кинестетичкиот модалитет на учење се претставени заедно кај вработените од двете министерства.

За вработените во МОН, за разлика од вработените во МТСП, овој е најприменуваниот модалитет на учење, зашто 15 или 75% од испитаниците се или сетилно-кинестетички или перцептивни типови, а само 5 или 25% се – аудитивни типови, за разлика од колегите вработени во МТСП каде што имаме 7, (35%) се аудитивни или 13 или 65% се кинестетичко спацијални и перцептивни типови луѓе.

Само мал број испитаници можат подеднакво да учат на сите начини (модалитети), а притоа да покажуваат високи резултати. Тоа значи дека мал број од испитаниците имаат добра вербална комуникација, односно само 30% од службениците се добри слушатели и успешни комуникатори, што треба да нè загрижува.

Овие лица мора да слушнат за што станува збор, за да можат добро да го разберат тоа. Не е чудно што имаат проблеми во комуникацијата доколку добијат само писмени инструкции.

Интерпретација на резултатите од нашето истражување на вработените во двете министерства добиени со помош на тест за определување на успешноста во испраќањето пораки.

Според добиените резултати од овој тест се покажа дека 11 испитаници (55%) од МОН го добија најдобриот резултат кој гласи: Нивниот приод во состојбите за комуникација е добро подготвен и можат да бидат сигурни дека нивната порака е слушната, а 9 (45%) го добија послабиот резултат, што значи дека се лоши комуникатори и мора да ги пронајдат слабостите во специфичните делови од пренесувањето на пораката каде што мора да ги направат подобрувањата кои ќе ја збогатат нивната ефикасност во комуникацијата при испраќањето на информациите.

ЗАКЛУЧОК:

Можеби самиот факт дека политичкото уредување во РМ како демократска земја е токму парламентарниот модел каде што и законодавната и извршната власт се избор на граѓаните, нè наведува на мислење дека со самото тоа државните органи треба безрезервно да ги опслужуваат и конечно државните и јавни службеници треба да сватат дека тие се дел од државните институции поради граѓаните, а не дека граѓаните постојат поради нив. А за успешно да се постигне тоа, недвосмислено потенциравме дека транспарентноста и отвореноста на јавната администрација треба да бидат на завидно ниво.

За разлика од годините на првичен развој на нашата земја, според претходно направеното истражување, можеме да заклучиме дека РМ бележи своевиден пораст во оваа област. Моето првично мислење и очекуван резултат беа дека отвореноста е на некоја долна граница, но резултатите покажаа дека се движиме кон некои средни параметри. Исто така, карактеристиките што произлегоа од двете министерства се доста слични во однос на протокот и давањето информации кои подлежат на т.н. стрес и самоцензура предизвикани не само од објективни туку претежно од субјективни причини за недоволното ниво за екстерна и интерна комуникација – размена на информации, што може да значи дека ситуацијата и во рамките на другите државни органи не е нешто поразлична.

Како и да е, севкупните реформи кои во последниве години ја зафатија РМ, позитивно влијаат и на оваа проблематика, но како што народно се вели – ниедна работа не се решава преку ноќ, па така и за спроведување на определени законски решенија, како што се Законот за информации од јавен карактер и определени подзаконски акти, треба време за да се стабилизираат работите.

Сепак, моја сугестија како личност која од своја страна е директно вклучена во оваа област, би била поинтензивно учење на вработените во државните органи како на обуки и семинари во рамките на соодветната организација, така и учење со ротирање на вработените од определен сектор на различни работни места, а сè со цел да ги научат вештините и

карактеристичните методи на работното место со коешто вертикално или хоризонтално комуницираат во текот на работењето.

Додека по однос на новите вработувања институциите сериозно треба да превземат мерки во правење на добра селекција на кадри по однос на комуникациските способности на секој кандидат (типот на личноста, начинот на примање и испраќање на информации).

Оценувањето на шалтерските работници од страна на граѓаните кои директно стапуваат во контакт со нив е процес за поздравување што треба да биде распространет низ сите државни институции.

И на крајот, принципот на функционирање на едношалтерскиот систем во Централен регистар на РМ може да биде имплициран и низ другите институции, со што ќе се формира и определен посебен оддел кој ќе биде задолжен исклучиво за давање информации и објаснување на соодветни постапки пред надлежниот орган.

Исто така сметам дека мотивацијата е процес што резултира позитивно (само доколку не се злоупотребува) со наградување (финансиско или со унапредување по исполнување определени поени), или со казнување на службениците според оценувањето од граѓаните кои директно имале контакт со нив и нивниот сектор (одделение).

Оптимистичкиот став во однос на подобрување на интерната и екстерната комуникација на работата на државните институции во Република Македонија ме води кон идејата дека се подготвуваме за влез во повисоки форми на организирање, како што е Европската унија.

КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА:

1. Проф. д-р Тоновски, Ѓорѓи, 1999, *Светот на комуникацијата* (општествени аспекти, Скопје)
2. Проф. д-р Чокревски, Томислав, 2000, *Социологија на комуникации*, НИП Студентски збор, Скопје
3. Проф. д-р Врег Франце, 1976, *Општествено комуницирање*, Скопје
4. Морков, Боро, 1977, *Општење комуникација, Култура*, НИП Студентски збор, Скопје
5. Шафриц, Џеј М., Расел, Е.В., Борик, Кристофер П., 2009, *Вовед во јавната администрација*, Академски печат, Скопје
6. Алексоски, С. (1997) *Криминална психологија (психосоцијални фактори на престапништвото на младите)*, Штип
7. Алексоски, С. и Цветановиќ, В. (2002) *Култура на општење во педагошка и деловна комуникација*, Штип
8. Алексоски, С. (2006) *Општа психологија со криминалистичка психологија*, Скопје
9. Алексоски, С. (2007) *Деловна комуникација*, Скопје
10. Резултати од истражување - „Воспоставување на систем и заштита и промоција на правото за слободен пристап до информациите во Р.Македонија,, 2006-2009 година,, - Правна програма –Институт Отворено општество-Македонија, 2010 година, Скопје
11. Стојчев, В. (2004), *Методологија на воените науки*, Скопје
12. Пеливанов, Т. (2002), *Методологија на правните и политичките истражувања*, Скопје, НИП Студентски збор
13. Ангелоска-Галевска, Н. (2008), *Планирање на научно истражување*, Скопје, Институт за педагогија
14. Мојаноски, Ц. (2006), *Неавторизирани предавања по предметот статистика*
15. Анита Стојќиќ, *Комуникација во менаџментот*, 2009
16. Божо Скоко, *Разумевање односа с јавношчу*, Загреб, 2006 год.
17. Верчиж Дејан, *Односи с медијама*, Београд, 2004 год.

18. М.Радојковиќ,Б.Стојловиќ „Информационо комуникациски системи,,
Београд, 2004 год.
19. Георгиевски, Гоце, *Комуникациските функции и политичките партии во
современата социологија*: докторска дисертација, Скопје 1996
20. Камчева, Цветанка, *Ефективна организациска комуникација и избор на
медиум за комуникација*: магистерски труд, Скопје 2011
21. Андревски, Живко, *Комуникативна култура*: (есеи, размислувања,
предлози), Скопје 2005
22. Маркиќ, Ловрен, *Советникот како комуникатор: Прирачник 4: Обука на
избрани раководства*, Истанбул, 1996 - "Самит на градови", превод – Скопје
2004
23. Џамтоска-Здравковска, Сузана, *Фактори на влијание врз интерната
комуникација во орган на државна управа - Министерство за образование и
наука на Република Македонија*, Скопје 2007